

Angket Kepuasan Penanganan Pengaduan Nasabah

Satisfaction Questionnaire Customer Complaint Handling

Harap lengkapi angket dibawah ini sehubungan dengan pelayanan kami atas pengaduan anda.
Please complete the following questionnaire regarding your satisfaction of our services at the time of your complaint.

NO.	PERTANYAAN / QUESTIONNAIRE	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	TIDAK MEMUASKAN	NETRAL	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN
		VERY DISSATISFIED	DISSATISFIED	NEUTRAL	SATISFIED	VERY SATISFIED
1	Apakah anda puas dengan pelayanan staf kami dalam menerima pengaduan anda? <i>Are you satisfied with the service of our staff in receiving your complaint?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
2	Apakah anda puas dengan keramahan staf kami saat menangani pengaduan anda? <i>Are you satisfied with the friendliness of our staff when handling your complaint?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
3	Apakah anda puas dengan pemahaman staf kami atas isi pengaduan anda? <i>Are you satisfied with the level of understanding of our staff to the intent of your complaint?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4	Apakah anda puas dengan kecepatan staf kami saat menangani pengaduan anda? <i>Are you satisfied with the speed of our staff when handling your complaint?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
5	Apakah anda puas terhadap penyelesaian pengaduan secara keseluruhan? <i>Are you satisfied with the overall complaint resolution?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
6	Apakah anda puas dengan solusi yang diberikan oleh kami? <i>Are you satisfied with the solution provided by us?</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Harap tuliskan nama staf dan nama tempat ; Divisi/Cabang/Cabang Pembantu yang terkait dengan pengaduan anda.
Please write down our staff and our office name ; Headoffice/Branch/Sub Branch related your complaint.

Nama / *Name* :

Tempat / *Place* :

Harap tuliskan nama staf dan nama tempat ; Divisi/Cabang/Cabang Pembantu yang menerima pengaduan anda.
Please write down our staff and our office name ; Headoffice/Branch/Sub Branch who handle your complaint.

Nama / *Name* :

Tempat / *Place* :

Harap tuliskan informasi lengkap atas pengaduan Anda
Please write down the detail of your complaint

Kritik & Saran :
Critic & Suggest :

Tanda Tangan / *Sign*

Nama / *Name*

Tanggal / *Date* :

Terima kasih telah membantu kami untuk meningkatkan pemberian pelayanan kami kepada anda
Thank you for assisting us in providing better service to you