



LAPORAN AUDIT PENGALAMAN PELANGGAN

PT ABC

SilentCX Performance · 3 outlet · 4 kunjungan rahasia

SKOR CX KESELURUHAN

72,8

Baik

KODE PROYEK

CONTOH

PERIODE KUNJUNGAN

28 Okt – 1 Nov 2026

DITERBITKAN

4 Nov 2026

SKALA SKOR

0–100, dihitung dari jawaban dan bobot kuesioner

Ringkasan manajemen

Dari tiga outlet, Cabang A memimpin dengan skor 81,2, sedangkan Cabang C tertinggal di 62,5 terutama karena kecepatan pelayanan dan kebersihan area duduk. Pola yang sama muncul di semua outlet: upselling hampir tidak dilakukan. Dibanding Cafe XYZ, Cafe 123 unggul di ketepatan pesanan tetapi kalah di kecepatan. Prioritas manajemen: standar waktu saji lintas outlet dan pelatihan upselling singkat.

Skor per area penilaian

Sapaan dan sikap pelayanan · bobot 15		88
Pengetahuan produk · bobot 15		72
Ketepatan pesanan · bobot 15		94
Kecepatan pelayanan · bobot 20		58
Kebersihan dan suasana · bobot 20		81
Upselling dan closing · bobot 15		46

Peringkat outlet

#	OUTLET	KUNJUNGAN	SKOR
1	Cafe 123 Cabang A · Jakarta	1	81,2
2	Cafe 123 Cabang B · Bandung	1	74,8
3	Cafe 123 Cabang C · Surabaya	1	62,5

Perbandingan antar outlet per area

AREA	CAFE 123 CABANG A	CAFE 123 CABANG B	CAFE 123 CABANG C
Sapaan dan sikap pelayanan	94	89	77
Pengetahuan produk	78	73	61
Ketepatan pesanan	100	95	83
Kecepatan pelayanan	64	59	47
Kebersihan dan suasana	87	82	70
Upselling dan closing	52	47	35

Temuan utama

Upselling tidak dilakukan di 3 dari 3 outlet

Kritis

Tidak ada tawaran ukuran besar atau menu pendamping di semua kunjungan.

Meja kotor saat shopper duduk

Sedang

Dua meja dekat jendela masih berisi gelas bekas 10 menit setelah pelanggan sebelumnya pergi.

Outlet: Cafe 123 Cabang C

Waktu tunggu 21 menit

Sedang

Antrian kasir menumpuk; tidak ada staf tambahan saat ramai.

Outlet: Cafe 123 Cabang C

Pengetahuan menu andalan baik

Ringan

Staf menjelaskan biji kopi dan rekomendasi sesuai selera.

Outlet: Cafe 123 Cabang A

Rekomendasi

1 Terapkan naskah upselling satu kalimat di semua outlet dan ukur lewat rasio transaksi tambahan.

Sekarang

2 Jadwalkan staf pembersih meja tiap 15 menit pada jam ramai di Cabang C.

Sekarang

3 Samakan standar waktu saji 10 menit di semua outlet, dipantau dengan audit ulang.

1-3 bulan

4 Jadikan Cabang A outlet percontohan untuk pelatihan pelayanan.

Jangka panjang

Bukti kunjungan



Cafe 123 Cabang C · meja dekat jendela (contoh foto)



Cafe 123 Cabang A · pesanan sesuai (contoh foto)

Benchmark kompetitor

AREA	PT ABC	CAFE XYZ
Skor keseluruhan	72,8	70,1 +2,7
Sapaan dan sikap pelayanan	88	85 +3
Pengetahuan produk	72	69 +3
Ketepatan pesanan	94	91 +3
Kecepatan pelayanan	58	79 -21
Kebersihan dan suasana	81	78 +3
Upselling dan closing	46	43 +3

Angka kecil di samping skor kompetitor adalah selisihnya: hijau berarti PT ABC unggul, merah berarti tertinggal. Foto kunjungan ke kompetitor tidak dicantumkan dan hanya dipakai untuk pemeriksaan kualitas. Data kompetitor hanya untuk penggunaan internal dan tidak untuk dipublikasikan.

METODOLOGI

Cara membaca laporan ini

Setiap kunjungan dilakukan mystery shopper terlatih tanpa diketahui staf outlet, lalu diperiksa tim SilentCX (quality control) sebelum masuk laporan. Jawaban Ya bernilai 1, Tidak bernilai 0, dan skala 1–5 dikonversi ke 0–1. Pertanyaan yang tidak teramati tidak dihitung. Skor area adalah rata-rata pertanyaannya, skor outlet adalah rata-rata kunjungan yang lolos QC, dan skor keseluruhan adalah rata-rata outlet.

Kategori skor: 85–100 sangat baik · 70–84 baik · 55–69 perlu perbaikan · di bawah 55 kritis.