

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

Dengan hormat,
 Pertama-tama kami mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan pelanggan ini. Adapun tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan para jaringan Distribusi kami terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Chitose Internasional Tbk.
 Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kerjasama dari Bapak dan Ibu agar dapat memberikan jawaban seobjektif mungkin sehingga hasil analisis terhadap jawaban kuesioner ini dapat kami gunakan sebagai masukan informasi kepada kami dalam memperbaiki dan meningkatkan performansi kerja kami. Yang pada akhirnya bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan kami dalam hal ini jaringan distribusi kami, maupun performansi kerja kami.
 Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, kami mengucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini adalah maksud dari pengkodean yang dibuat pada tabel :

- SS : Sangat Setuiu (Bobot nilai 5)**
- S : Setuiu (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuiu (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuiu (Bobot nilai 1)**

Berilah tanda silang pada kolom yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi pemikiran anda.

Contoh :

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Chitose Selalu berusaha menjaga kualitas kursi yang di produksi		X			

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS 5	S 4	R 3	TS 2	STS 1
Produk						
1	Kualitas produk yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik.		x			
2	Variasi dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu.		x			
3	produk baru yang dikeluarkan oleh chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak / Ibu			x		
Price						
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.		x			
5	Kebijakan penyesuaian harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar.		x			
Promosi						
6	Dukungan promosi yang digunakan Chitose (signboard, banner, branding, dll) mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu.	x				
7	Promotion tool (Pricelist,katalog,brosur,dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Chitose secara lengkap dan jelas.			x		
Personal						
8	Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru.		x			
9	Personel Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional.		x			
10	Personel Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik.		x			
Distribusi						
11	Kecepatan pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan.			x		
12	Packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen.		x			
13	Jasa Angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen.		x			
Pesaing						
14	Produk Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta saat datang ke toko Bapak / Ibu.	x				
15	Produk Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke toko Bapak / Ibu.	x				
Dukungan						
16	Layanan garansi dan purna jual Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan		x			
Lain-lain						
17	kategori product yang perlu dikembangkan oleh Chitose kedepannya (dapat memberikan tanda checklist (v) untuk kategori yang di usulkan).	Folding Chair				
		Folding Chair + Memo				
		Hotel, Banquet & Restaurant				
		School Product (v)				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Product development terutama produk office dan school	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Promotion tools terutama souvenir					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. SWG
 Alamat : Ruko Rich Palace R 28-30 Jl. Mayjend Sungkono No 151 Surabaya