

**REKAP PENGOLAHAN DATA
KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2021**

Pengolahan Data Kuesioner Lokal 2021

No	Pertanyaan	Kepuasan					Jumlah Responden (n)	$\sum (N_j \times N_i)$	NS	NILAI INDICATOR (NI)
		SS 5	S 4	R 3	TS 2	STS 1				
Produk										
1	Kualitas produk yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik.	1	5	2	0	0	8	31	3.88	4.21
2	Variasi dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu.	4	4	0	0	0	8	36	4.50	
3	Produk baru yang dikeluarkan oleh Chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak/Ibu	3	4	1	0	0	8	34	4.25	
Price										
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.	0	5	3	0	0	8	29	3.63	3.75
5	Kebijakan kenaikan harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar.	0	7	1	0	0	8	31	3.88	
Promosi										
6	Dukungan promosi yang digunakan Chitose (signboard, banner, branding dll) mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu.	4	4	0	0	0	8	36	4.50	4.38
7	Promotion tool (Pricelist, katalog, brosur, dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Chitose secara lengkap dan jelas.	3	4	1	0	0	8	34	4.25	
Personal										
8	Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru.	3	5	0	0	0	8	35	4.38	4.46
9	Personel Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional.	4	4	0	0	0	8	36	4.50	
10	Personel Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik.	4	4	0	0	0	8	36	4.50	
Distribusi										
11	Kecepatan pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan.	0	3	5	0	0	8	27	3.38	3.75
12	Packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen.	0	5	3	0	0	8	29	3.63	
13	Jasa Angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen.	2	6	0	0	0	8	34	4.25	
Pesaing										
14	Produk Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta saat datang ke toko Bapak / Ibu.	5	3	0	0	0	8	37	4.63	4.63
15	Produk Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke toko Bapak / Ibu.	5	3	0	0	0	8	37	4.63	
Dukungan										
16	Layanan garansi dan purna jual Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan	2	6	0	0	0	8	34	4.25	4.25
									Total	29.42
									TNS	4.20

Contoh perhitungan :

No 1. $\sum (N_j \times N_i) = (7 \times 5) + (12 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 89$

$NS = \sum (N_j \times N_i) / n = 89 : 21 = 4.24$

$NI = (NS_1 + NS_2 + NS_3 + NS_4) / 4 = (4.24 + 4.19 + 4.38 + 3.76) / 4 = 4.14$

Untuk Menentukan **TNS (Total Nilai Sikap)** = $(NI_1 + NI_2 + NI_3 + NI_4 +$

No 2. $NI_5 + NI_6 + NI_7) / 7 = 26.08 / 7 = 3.73$

Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Lokal 2021

Pertanyaan	PT. Sejahtera Bali Furindo					PT. Mega Inti Mandiri					PT. Delta Furidotama				
	Responden 1					Responden 2					Responden 3				
	SS	S	R	TS	STS	SS	S	R	TS	STS	SS	S	R	TS	STS
1		1						1				1			
2	1						1				1				
3		1					1				1				
4		1					1					1			
5		1						1				1			
6	1					1						1			
7	1					1						1			
8		1					1				1				
9	1						1					1			
10		1				1					1				
11			1					1				1			
12			1					1					1		
13		1					1				1				
14		1				1						1			
15		1				1						1			
16	1						1					1			

Pertanyaan	PT. Sejahtera Palembang Furindo					PT. Sejahtera Samarinda Furindo					PT. Sinar Sejahtera Mandiri				
	Responden 4					Responden 5					Responden 6				
	SS	S	R	TS	STS	SS	S	R	TS	STS	SS	S	R	TS	STS
1			1				1				1				
2		1				1						1			
3		1					1				1				
4			1					1					1		
5		1					1					1			
6		1					1					1			
7		1					1					1			
8		1					1				1				
9		1				1					1				
10		1				1					1				
11			1				1						1		
12		1					1					1			
13		1					1					1			
14	1					1						1			
15	1					1						1			
16		1					1					1			

Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Lokal 2021

Pertanyaan	PT. Sejahtera Wahana Gemilang					PT. Trijati Primula				
	Responden 7					Responden 8				
	SS	S	R	TS	STS	SS	S	R	TS	STS
1		1					1			
2		1				1				
3			1			1				
4		1					1			
5		1					1			
6	1					1				
7			1			1				
8		1				1				
9		1				1				
10		1					1			
11			1				1			
12		1					1			
13		1				1				
14	1					1				
15	1					1				
16		1				1				

Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS	Jml
1	1	5	2	0	0	8
2	4	4	0	0	0	8
3	3	4	1	0	0	8
4	0	5	3	0	0	8
5	0	7	1	0	0	8
6	4	4	0	0	0	8
7	3	4	1	0	0	8
8	3	5	0	0	0	8
9	4	4	0	0	0	8
10	4	4	0	0	0	8
11	0	3	5	0	0	8
12	0	5	3	0	0	8
13	2	6	0	0	0	8
14	5	3	0	0	0	8
15	5	3	0	0	0	8
16	2	6	0	0	0	8

**Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Lokal 2021
(Dalam Bobot Nilai)**

Pertanyaan	Responden						
	1	2	3	4	5	6	7
1	4	3	4	3	4	5	4
2	5	4	5	4	5	4	4
3	4	4	5	4	4	5	3
4	4	3	4	3	3	3	4
5	4	5	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	4	4	5
7	5	4	4	4	4	4	3
8	4	4	5	4	4	5	4
9	5	5	4	4	5	5	4
10	4	3	5	4	5	5	4
11	3	3	4	3	4	3	3
12	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	4	4
14	4	5	4	5	5	4	5
15	4	5	4	5	5	4	5
16	5	4	4	4	4	4	4

Pertanyaan	Responden
1	4
2	5
3	5
4	4
5	4
6	5
7	5
8	5
9	5
10	4
11	4
12	4
13	5
14	5
15	5
16	5

17.	Responden						
	1	2	3	4	5	6	7
Folding Chair	0	0	0	0	0	0	0
Folding Chair+ Memo	0	0	0	1	0	0	0
HBR	0	0	0	1	0	1	0
School	1	1	1	0	0	1	1
W&M	1	1	1	1	1	1	1

17.	Responden
	8
Folding Chair	0
Folding Chair+ Memo	0
HBR	1
School	0
W&M	1

17.	Jawaban	Total Jawaban	%
Folding Chair	0	17	0%
Folding Chair+ Memo	1	17	6%
HBR	3	17	18%
School	5	17	29%
W&M	8	17	47%
		Total	100%

No	Responden	Berikan saran&pendapat agar Chitose dapat berkembang di wilayah Pemasaran Bapak / Ibu
1	PT SSM	Pengadaan produk tepat waktu
2	PT TP	Kualitas produk lebih ditingkatkan
3	PT DF	Promotion tools tepat waktu, jumlah dan sasaran
4	PT SSF	Kerjasama antara CINT dan jaringan pemasaran harus lebih kompak
5	PT MIM	Pengembangan produk Office Furniture dengan harga yang bersaing
6	PT SPF	Peningkatan kualitas dan pengembangan produk sesuai selera pasar
7	PT SBF	-
8	PT SWG	Product development (office dan school)

No	Responden	Sarana yang di butuhkan untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak/Ibu
1	PT SSM	Sistem cek stock yang terintegrasi
2	PT TP	-
3	PT DF	-
4	PT SSF	Kualitas produk yang lebih baik agar kepuasan dan loyalitas pelanggan terjaga
5	PT MIM	Distribusi on time dan kualitas produk yang baik
6	PT SPF	Materi dan program marketing untuk menarik pembelian konsumen
7	PT SBF	-
8	PT SWG	Promotion tools terutama souvenir

**REKAP JAWABAN RESPONDEN
KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2021**

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 : Raqu-raqu (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.	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT Sejahtera Bali Furindo
 Alamat : Jl. Buluh Indah No 124A Denpasar, Bali 80118

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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)				
		Working & Meeting (v)				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Pengembangan produk office furniture dengan harga yang dapat bersaing di pasar					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Pendistribusian produk on time dan kualitas produk yang baik					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Mega Inti Mandiri - Medan
 Alamat : Jl. Gambir No. 90 Pasar VIII Tembung Percut Sei Tuan Deli Serdang

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	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. Promotion tool (agenda, kalender, dan souvenir) diberikan tepat waktu, jumlah dan tepat sasaran yaitu kepada jaringan pemasaran dan konsumen.	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Delta Furindotama
 Alamat : Pergudangan Bandara Mas, Jl. Marskal Surya Dharma Blok A2 No.2 Neglasari - Tangerang

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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 (v)				
		Hotel, Banquet & Restaurant (v)				
		School Product				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Peningkatan kualitas produk serta pengembangan produk sesuai selera pasar saat ini	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Materi promosi yang menarik serta program yang dapat menarik pembelian konsumen					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Sejahtera Palembang Furindo

Alamat : Jl. Kenten , Vila Kencana Damai F-31, Sukamaju Sako Palembang 30164

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	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				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Kerjasama yang lebih baik lagi dengan jaringan pemasaran untuk lebih kompak ke depannya.	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Kualitas produk yang baik agar pelanggan loyal dan puas atas produk dan pelayanan yang diberikan.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Sejahtera Samarinda Furindo
 Alamat : Komplek Pergudangan Jl. Ir. Sutami Blok K No 3, Samarinda

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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	S	R	TS	STS
	Produk	5	4	3	2	1
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 (v)				
		School Product (v)				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Pengadaan produk mohon dapat lebih tepat waktu agar kepuasan pelanggan dapat terus terjaga	Working & Meeting (v)				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Sistem cek stok online yang terintegrasi					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT Sinar Sejahtera Mandiri
 Alamat : Jl. Walisongo No. 43, Semarang & Ring Road Barat Gamping Nogotirto No 1679 Sleman, Jogjakarta

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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)				
		Working & Meeting (v)				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Product development terutama produk office dan school					
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

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 Setuju (Bobot nilai 5)**
- S : Setuju (Bobot nilai 4)**
- R : Ragu-ragu (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuju (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (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 (v)				
		School Product				
		Working & Meeting (v)				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu.	Kualitas produk untuk dapat ditingkatkan lebih baik lagi				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Trijati Primula
 Alamat : Jl. Ibu Inggit Garnasih (d/h) Ciateul No. 158 B – Bandung