

**Tujuan :**

1. Untuk menganalisa antara keinginan dan harapan pelanggan
2. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan baik dari sisi produk, harga, promosi, maupun pelayanan yang diberikan oleh PT. Chitose Internasional Tbk.
3. Untuk melakukan perbaikan di internal PT. Chitose Internasional Tbk secara terus menerus dan berkesinambungan.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk, kualitas distribusi dari PT. Chitose Internasional Tbk.

**Metoda Pengumpulan data :**

1. Kuesioner :
  - Kuesioner disebarakan kepada pelanggan PT. Chitose Internasional Tbk. yang meliputi pada buyer international.

**Metode perhitungan :**

Analisa data dilakukan secara kuantitatif. Bobot nilai masing-masing penilaian adalah sebagai berikut :

**Very Agree = Bobot 4**

**Agree = Bobot 3**

**Less Agree = Bobot 2**

**Not Agree = Bobot 1**

Untuk hasil pengumpulan dan perhitungan data terdapat dalam lampiran.

**Analisa Hasil Kuesioner :**

**Pasar International**

Acuan analisis dalam perbandingan Nilai Indikasi (NI) terhadap Nilai Standar :

1.00	≤	NI	≥	1.99	: Presepsi pelanggan Negatif
2.00	≤	NI	≥	2.99	: Presepsi pelanggan Netral
3.00	≤	NI	≥	4	: Presepsi pelanggan Positif

**1. Desain Produk**

Nilai indikator untuk kategori Desain produk adalah 3.86, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan tertarik dengan desain Produk PT. Chitose Intenasional Tbk dengan demikian desain produk Chitose diminati pasar international.

**2. Kualitas Produk**

Nilai Indikator untuk kategori kualitas produk adalah 3.14, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti presepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan setuju bahwa produk Chitose adalah produk dengan kualitas tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Buyer.

**3. Kondisi Produk di Tujuan**

Nilai Indikator untuk kategori kualitas produk adalah 3.14, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti presepsi pelanggan negative, hal ini berarti kondisi packing produk yang dikirimkan oleh PT. Chitose Internasional Tbk harus lebih diperbaiki lagi dalam hal loading barang masuk kontainer dan kelengkapan part di dus harus diperiksa ulang dengan detail sebelum produk di packing rapat.

#### **4. Jumlah Produk yang Tidak Sesuai**

Nilai indikator untuk kategori jumlah produk yang tidak sesuai adalah 3.43, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan sangat puas dengan kinerja PT. Chitose Internasional Tbk karena dapat memenuhi harapan para pelanggan artinya pemenuhan order pelanggan sesuai dengan kontrak yang ada, dalam hal ini PO, PI, kontrak kerjasama, dll.

#### **5. Harga Produk Chitose**

Nilai indikator untuk kategori produk adalah 3.43, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan bahwa harga produk Chitose masuk pangsa pasar internasional untuk saat ini menurut beberapa buyer reguler.

#### **6. Waktu Pengiriman**

Nilai Indikator untuk kategori waktu pengiriman adalah 3.57, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, artinya pelanggan menyatakan puas dengan waktu pengiriman yang direalisasikan PT. Chitose Internasional Tbk. Dalam hal ini barang yang dikirim oleh PT. Chitose Internasional Tbk sampai tepat pada waktunya sesuai yang tercantum dalam proforma invoice.

#### **7. Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan**

Nilai Indikator untuk kategori Penyampaian kepada pelanggan adalah 3.43, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Positif, berarti pelanggan puas dengan keakuratan informasi yang disampaikan PT. Chitose Internasional Tbk kepada para pelanggan.

## **8. Pengiriman Dokumen**

Nilai Indikator untuk kategori Pengiriman dokumen adalah 3.57, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, pelanggan menyatakan puas dengan layanan untuk penerbitan dan pengiriman dokumen dari PT. Chitose Internasional Tbk.

## **9. Penanganan Keluhan**

Nilai Indikator untuk kategori penanganan keluhan adalah 3.43, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, hal ini berarti pelanggan menyatakan puas dengan layanan purna jual yang diberikan PT. Chitose Internasional Tbk dalam hal kecepatan, kecakapan dan ketanggapan dari pada personelnnya.

## **10. Personel**

Nilai Indikator untuk kategori Personel adalah 3.57, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pada personel, yaitu dalam hal penyampaian informasi, penanganan keluhan, dsb.

## **11. Promotion Tool**

Nilai indikator untuk kategori promotion tool adalah 3.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan puas dengan promotion tool yang telah diberikan oleh PT. Chitose Internasional Tbk dalam hal penyebaran informasi produk.

**Kesimpulan :**

Total Nilai Sikap (TNS) sebesar 3.42 yang berarti persepsi pelanggan terhadap image produk dan pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan bernilai Positif. Hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali di masa yang akan datang.

Cimahi, 06 April 2021  
Dibuat oleh,



**Nisa Basyariah**  
Adm. Export-Import

Disetujui,



**Ahmad Muhtaromi**  
Officer of Trading

Mengetahui,



**Kazuhiko Aminaka**  
Direktur Business & Development

### Pengolahan Data Kuesioner Internasional Th. 2020

No	Pertanyaan	Kepuasan				Jumlah Responden (n)	$\sum (N_j \times N_i)$	NILAI INDICATOR (NI)
		VA	A	LA	NA			
		4	3	2	1			
1	Chitose's product design and varieties are acceptable in your market	6	1	0	0	7	27	3.86
2	Chitose's quality product meet your standard quality requirement	1	6	0	0	7	22	3.14
3	Chitose's packing in good contidion when arrived at destination	3	2	2	0	7	22	3.14
4	Quantity of failure product founded not significant	3	4	0	0	7	24	3.43
5	Chitose's unit price is reasonable or acceptable by market	4	2	1	0	7	24	3.43
6	We always commit to meet delivery time as mentioned on profoma invoice / contract	4	3	0	0	7	25	3.57
7	If there is any discrepancy if delivery schedule we always make confirmation to confirm and inform the last situation&condition	3	4	0	0	7	24	3.43
8	After delivery we always send the shipping document to buyer for good clearance necessary on time	4	3	0	0	7	25	3.57
9	If any claim or inquiry from buyer, out staff always handle it with care and professional attitude	3	4	0	0	7	24	3.43
10	Our staff have good product knowledge	4	3	0	0	7	25	3.57
11	Chitose's brochure / catalogue give a complete information of the product	0	7	0	0	7	21	3.00
<b>TOTAL</b>								<b>37.57</b>
<b>RATA-RATA</b>								<b>3.42</b>

Contoh perhitungan :

No 1.  $\sum (N_j \times N_i) = (6 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 27$   
 $NI = \sum (N_j \times N_i) / n = 27 : 7 = 3.86$

Untuk Menentukan **TNS (Total Nilai Sikap)** =  $(NI1+NI2+NI3+NI4+NI5+NI6+NI7+NI8+NI9+NI10+NI11) / 11 = 37.57 / 11 = 3.42$

## Pengolahan Data Kuesioner Internasional Th. 2020

No	Pertanyaan	Kepuasan				Jumlah Responden (n)	$\Sigma (N_j \times N_i)$	NILAI INDICATOR (NI)
		VA	A	LA	NA			
		4	3	2	1			
1	Chitose's product design and varieties are acceptable in your market	6	1	0	0	7	27	3.86
2	Chitose's quality product meet your standard quality requirement	1	6	0	0	7	22	3.14
3	Chitose's packing in good contidion when arrived at destination	3	2	2	0	7	22	3.14
4	Quantity of failure product founded not significant	3	4	0	0	7	24	3.43
5	Chitose's unit price is reasonable or acceptable by market	4	2	1	0	7	24	3.43
6	We always commit to meet delivery time as mentioned on profoma invoice / contract	4	3	0	0	7	25	3.57
7	If there is any discrepancy if delivery schedule we always make confirmation to confirm and inform the last situation&condition	3	4	0	0	7	24	3.43
8	After delivery we always send the shipping document to buyer for good clearance necessary on time	4	3	0	0	7	25	3.57
9	If any claim or inquiry from buyer, out staff always handle it with care and professional attitude	3	4	0	0	7	24	3.43
10	Our staff have good product knowledge	4	3	0	0	7	25	3.57
11	Chitose's brochure / catalogue give a complete information of the product	0	7	0	0	7	21	3.00
<b>TOTAL</b>								<b>37.57</b>
<b>RATA-RATA</b>								<b>3.42</b>

Contoh perhitungan :

No 1.  $\Sigma (N_j \times N_i) = (6 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 27$

$NI = \Sigma (N_j \times N_i) / n = 27 : 7 = 3.86$

Untuk Menentukan **TNS (Total Nilai Sikap)** =  $(NI1 + NI2 + NI3 + NI4 + NI5 + NI6 + NI7 + NI8 + NI9 + NI10 + NI11) / 11 = 37.57 / 11 = 3.42$

## Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Internasional Th. 2020

Pertanyaan	KAGUKURO				Yamada Co., Ltd.				Aico Trading Co., Ltd.				SMILE CORP				ROLAND CORP				ROLAND MY				NIEHOOFF							
	Responden 1				Responden 2				Responden 3				Responden 4				Responden 5				Responden 6				Responden 7							
	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA	VA	A	LA	NA
1	x					x			x				x				x				X				X				X			
2		x			x					x				x				x				X				X				X		
3	x				x						x			x			x					X						X				
4	x					x				x			x					x				X			X							
5	x						x		x					x			x				X					X				X		
6		x			x				x				x					x			X					X				X		
7	x					x			x					x			x					X				X				X		
8	x					x				x			x				x				X					X				X		
9		x			x				x				x					x				X				X				X		
10	x					x			x				x				x					X				X				X		
11		x				x				x				x				x				X				X				X		

**Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Internasional Th. 2020**  
**(Dalam Bobot Nilai)**

Pertanyaan	Responden						
	1	2	3	4	5	6	7
1	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	2	3	4	3	2
4	4	3	3	4	3	3	4
5	4	2	4	3	4	4	3
6	3	4	4	4	3	4	3
7	4	3	4	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3
9	3	4	4	4	3	3	3
10	4	3	4	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3