

Pengolahan Data Kuesioner Lokal 2020

No	Pertanyaan	Kepuasan					Jumlah Responden (n)	$\sum (N_j \times N_i)$	NS	NILAI INDICATOR (NI)
		SS	S	R	TS	STS				
		5	4	3	2	1				
Produk										
1	Kualitas produk yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik.	3	5	0	0	0	8	35	4,38	4,38
2	Variasi dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu.	2	6	0	0	0	8	34	4,25	
3	Produk baru yang dikeluarkan oleh Chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak/Ibu	4	4	0	0	0	8	36	4,50	
Price										
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.	1	3	4	0	0	8	29	3,63	3,94
5	Kebijakan kenaikan harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar.	2	6	0	0	0	8	34	4,25	
Promosi										
6	Dukungan promosi yang digunakan Chitose (signboard, banner, branding dll) mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu.	5	3	0	0	0	8	37	4,63	4,63
7	Promotion tool (Pricelist,katalog,brosur,dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Chitose secara lengkap dan jelas.	5	3	0	0	0	8	37	4,63	
Personal										
8	Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru.	2	6	0	0	0	8	34	4,25	4,38
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	3	1	0	0	8	35	4,38	
Distribusi										
11	Kecepatan pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan.	1	5	2	0	0	8	31	3,88	4,08
12	Packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen.	1	7	0	0	0	8	33	4,13	
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.	4	3	1	0	0	8	35	4,38	4,38
15	Produk Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke toko Bapak / Ibu.	4	3	1	0	0	8	35	4,38	
Dukungan										
16	Layanan garansi dan purna jual Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan	5	3	0	0	0	8	37	4,63	4,63
									Total	30,40
									TNS	4,34

Contoh perhitungan :

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

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

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

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 2020

Pertanyaan	PT Sinar Sejahtera Mandiri					PT Trijati Primula					PT Delta Furindotama				
	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 Samarinda Furindo					PT Mega Inti Mandiri					PT Sejahtera Palembang Furindo				
	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 2020

Pertanyaan	PT Sejahtera Bali Furindo					PT Sejahtera Wahan Gemilang									
	Responden 7					Responden 8					Responden 9				
	SS	S	R	TS	STS	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	3	5	0	0	0	8
2	2	6	0	0	0	8
3	4	4	0	0	0	8
4	1	3	4	0	0	8
5	2	6	0	0	0	8
6	5	3	0	0	0	8
7	5	3	0	0	0	8
8	2	6	0	0	0	8
9	4	4	0	0	0	8
10	4	3	1	0	0	8
11	1	5	2	0	0	8
12	1	7	0	0	0	8
13	2	6	0	0	0	8
14	4	3	1	0	0	8
15	4	3	1	0	0	8
16	5	3	0	0	0	8

**Rekapan Hasil Penyebaran Kuesioner Lokal 2020
(Dalam Bobot Nilai)**

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

Pertanyaan	Responden
	8
1	5
2	5
3	5
4	5
5	5
6	5
7	5
8	5
9	5
10	5
11	5
12	5
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	1	0	0	0	1	0
HBR	1	1	0	0	0	1	0
School	1	1	0	0	1	0	1
W&M	1	1	0	0	1	1	1

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

17.	Jawaban	Total Jawaban	%
Folding Chair	0	14	0%
Folding Chair+ Memo	2	14	14%
HBR	3	14	21%
School	4	14	29%
W&M	5	14	36%
		Total	100%

No	Responden	Berikan saran&pendapat agar Chitose dapat berkembang di wilayah Pemasaran Bapak / Ibu
1	PT SSM	Mohon dapat ditingkatkan kembali waktu penyediaan barang slow moving, 1 bulan terlalu lama. ✓
2	PT TP	Menjaga kualitas produk untuk lebih baik lagi. ✓
		Menambah varian produk untuk category working&meeting. ✓
3	PT DF	Program marketing dengan event untuk rebranding.
4	PT SSF	Varian produk yang unik untuk menarik calon pelanggan. ✓
		Peningkatan kerjasama antara pabrik dengan perusahaan agar tercipta keterikatan.
5	PT MIM	Meningkatkan research&development produk yang cepat dan tepat serta harga bersaing di pasar ✓
6	PT SPF	Peningkatan kualitas produk serta design produk sesuai dengan trend di pasar. ✓
7	PT SBF	-
8	PT SWG	Develop Produk ✓

No	Responden	Sarana yang di butuhkan untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak/Ibu
1	PT SSM	Sistem cek stock secara online. ✓
2	PT TP	Sarana promosi digital. ✓
		Moda transportasi untuk pengiriman barang ke kota kecil dan toko di area padat. ✓
3	PT DF	Souvenir yang unik dan fungsional. ✓
4	PT SSF	Memastikan kualitas produk agar kepuasan dan loyalitas konsumen tetap terjaga.
5	PT MIM	Pendistribusian price list&catalogue yang lebih cepat. ✓
6	PT SPF	Material promosi dan program yang menarik untuk jaringan pemasaran. ✓
7	PT SBF	-
8	PT SWG	Marketing Tools ✓

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

①

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 : Raau-raau (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.

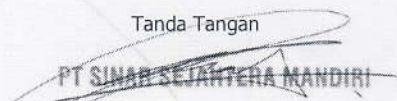
Contoh :

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 ✓ Working & Meeting ✓
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. <i>Untuk barang slow moving, sebenarnya menunggu 1 bulan itu terlalu lama, mohon bisa di hentikan lagi dari segi waktu produksinya. Terima Kasih</i>					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. <i>Jika Bisa dibuatkan sistem untuk cek Stok barang secara Online</i>					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. SINAR SEJAHTERA MANDIRI
 Alamat : JL. WALISONGO NO. 43 TUGUREJO - TUGU - SEMARANG
 Telp / Fax : 024-7618137

Tanda Tangan

PT SINAR SEJAHTERA MANDIRI
 (Samuel Hardiman Haryanto)

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

2

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 ✓ Working & Meeting ✓
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. . 1. Menjaga kualitas produk untuk lebih baik lagi 2. Menambah varian produk yg chitose belum ada v/ working + meeting					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. 1. sarana v/ promosi secara digital 2. moda transportasi yg bisa mengirim barang ke kota kecil dan toko yang di area padat.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. TRIJATI PRIMULA
 Alamat : Jl. Ibu INGKIT GARNASIH NO. 158B
 BANDUNG
 Telp / Fax : 022 - 5227007 /
 52226000

Tanda Tangan

 PT. TRIJATI PRIMULA

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

3

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	X				
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		X			
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.		X			
5	Kebijakan penyesuaian harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar.		X			
	Promosi		X			
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 Working & Meeting
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. Program marketing dengan event untuk rebranding					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Suvenir yang unik dan fungsional					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. Delta Furindotama
 Alamat : Jl Marsekal Suryadarma, Komp Pergudangan Bandara Mas blok A2 no. 2
 Neglasari, Selapajang, Tangerang - Banten
 Telp / Fax : 021 5594488

Tanda Tangan

(Arief Hidayat)

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

4

Donny Nurmi

Pertanyaan

1. Chitose Selalu berusaha menjaga kualitas kursi yang di produksi

No

SS S R TS STS

Keputusan

X

SS S R TS STS

Berikut ini adalah maksud dari pengkodean yang dibuat pada tabel:

Petunjuk Penilaian:

1. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisi waktu untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

2. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

3. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

4. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

5. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

6. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

7. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

8. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

9. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

10. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

11. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

12. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

13. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

14. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

15. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

16. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

17. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

18. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

19. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

20. Petunjuk yang harus diperhatikan dalam mengisi kuesioner ini adalah untuk mengisikan jawaban yang benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen yang bersangkutan.

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Kualitas produk yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik.	5	4	3	2	1
2	Waktu dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu	4				
3	Produk baru yang dikeluarkan oleh Chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak / Ibu	5				
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat			3		
5	Kebijakan penyelesaian harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar	5				
6	Dukungan promosi yang digunakan Chitose (signboard, banner, branding, dll) mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu	5				
7	Promotion tool (Pencil, katalog, brosur, dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Chitose secara lengkap dan jelas	5				
8	Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada keluhan baru	4				
9	Personel Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional	5				
10	Personel Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik	5				
11	Distribusi kecepatan pengisian barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan	4				
12	Packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen	4				
13	Jasa angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen	4				
14	Produk Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta saat datang ke toko Bapak / Ibu	4				
15	Produk Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke toko Bapak / Ibu	5				
16	Layanan garansi dan purna jual Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan	5				
17	Lain-lain kategori product yang perlu dikembangkan oleh Chitose kedepannya (dapat memberikan tanda checklist (v) untuk kategori yang di usulkan) Falding Chair Falding Chair + Memo Hotel, Banquet & Restaurant School Product Working & Meeting					
18	Benak saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu 1. Membuat sesuatu yang unik dan berbeda dan produk-produk sebelumnya hal ini bertujuan untuk menarik calon pembeli kami 2. Melakukan kerja sama yang lebih baik agar tercapai keterkaitan antara pabrik dan perusahaan					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu 1. Untuk tetap menjaga kepercayaan dan setiap konsumen, perusahaan diharapkan senantiasa menjaga pelayanan serta kualitas produk yang baik. 2. Untuk tetap menjaga kepercayaan dan setiap konsumen, perusahaan diharapkan senantiasa menjaga pelayanan serta kualitas produk yang baik.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. SEJAHTERA SAMARINDA FURNIDO
 Alamat : Jl. IR. SUTAMI BLOK K NO. 3 SUNGAI KUNJANG SAMARINDA
 Telp / Fax : 0541-274057 / 0541-12771894

Tanda Tangan
 (Donny Gunawan)
 SAMARINDA FURNIDO

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

5

Dengan hormat,
 Pertama-tama kami mengucapkan terimakasih atas kepedulian Bapak/Ibu yang mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan pelanggan ini. Adapun tujuan dan 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.		✓			
2	Variasi dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu.		✓			
3	produk baru yang dikeluarkan oleh chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak / Ibu					
	Price					
4	Harga kursi Chitose dapat dijangkau semua kalangan masyarakat.			✓		
5	Kebijakan penyesuaian harga produk Chitose masih dapat diterima Pasar.		✓			
	Promosi					
6	Dukungan promosi yang digunakan Chitose (signboard, banner, branding, dll) mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu.	✓				
7	Promotion tool (Pricelist, katalog, brosur, dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Chitose secara lengkap dan jelas.	✓				
	Personal					
8	Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru.		✓			
9	Personel Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional.		✓			
10	Personel Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik.		✓			
	Distribusi					
11	Kecepatan pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan.			✓		
12	Packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen.		✓			
13	Jasa Angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen.		✓			
	Pesaing					
14	Produk Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta saat datang ke toko Bapak / Ibu.		✓			
15	Produk Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke toko Bapak / Ibu.		✓			
	Dukungan					
16	Layanan garansi dan purna jual Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan		✓			
	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
						Working & Meeting
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. dapat meningkatkan research dan Development Produk dengan cepat dan tepat. Dengan harga yg dapat bersaing di pasar.					
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. Price list dan Brosur dan saturna yang dibutuhkan yang dapat lebih cepat dibagikan.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT Mega Inti Mandiri
 Alamat :
 Telp / Fax :

Tanda Tangan



KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

6

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.		v			
2	Variasi dan desain produk Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu.		v			
3	produk baru yang dikeluarkan oleh chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak / Ibu		v			
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.	Working & Meeting (v)				
		Chitose dapat semakin meningkatkan kualitas product serta design product sesuai trend yang ada di pasar saat ini.				
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu.	Material promosi dan program marketing yang menarik untuk para agent/toko sebagai jaringan pemasaran.				

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. SEJAHTERA PALEMBANG FURINDO
 Alamat : PALEMBANG

Telp / Fax : 0711 - 5704141

Tanda Tangan



PT. SEJAHTERA
 PALEMBANG
 FURINDO

(Lady S. Ellaine)

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)

7

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				
		Working & Meeting				
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu.					
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
 Telp / Fax : 0361 - 419884,

Tanda Tangan
 PT. SEJAHTERA BALI FURINDO
 DENPASAR
 Ir. Tega Santoyana

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 Working & Meeting
18	berikan saran & pendapat agar Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu. - Website Estang	
19	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu. - Marketing table	

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan : PT. SEHA TEPA WAHANA BEMILANG
 Alamat : JL MAYJEND SUNGONO 151
 Telp / Fax : BLOK R 28 - 30 SURABAYA
 031 5622277 / 0315622200

Tanda Tangan

