

Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 Untuk produk Lokal :

1. Total Nilai Sikap (TNS) sebesar 3.91 yang berarti persepsi pelanggan terhadap image produk dan pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan bernilai **positif**. Dengan demikian pelanggan dalam hal ini distributor PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan menyatakan tingkat kepuasan yang baik terhadap PT. Chitose Internasional Tbk.
2. Secara keseluruhan nilai Indikator dari 16 variabel tidak ada yang bernilai **negatif**. Sedangkan nilai indikator yang berada pada posisi tingkat kepuasan netral ada 1 variabel, yaitu harga barang produk ZAO yang dapat dijangkau oleh semua kalangan
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk. dalam mencapai tingkat kepuasan yang semakin positif, maka fokus yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah sebagai berikut :
 - i. Peninjauan harga jual produk yang dapat menjangkau semua kalangan tingkat ekonomi pembeli. salah satu metoda yang dapat dilakukan adalah menambah varian produk dengan harga yang dapat menjangkau segmen bawah.
 - ii. Melakukan efisiensi waktu dalam melakukan pengiriman barang
 - iii. Selalu mengamati perkembangan produk-produk pesaing sehingga dapat melakukan persaingan yang ketat dari sisi harga maupun kualitas produk Chitose.
 - iv. Mengevaluasi dan menganalisis setiap keluhan produk cacat dari distributor, apakah cacat tersebut memang berasal dari proses produksi pabrik atau akibat kondisi lain diluar pabrik.
 - v. Penanganan terhadap keluhan pelanggan secara cepat dan tepat
 - vi. Peningkatan layanan purnajual yang lebih tanggap terhadap permintaan pelanggan

Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 Untuk produk Ekspor (Pasar Internasional) :

1. Everage Total nilai sikap (TNS) sebesar 3.18 yang berarti persepsi pelanggan internasional terhadap image produk dan pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan bernilai **positif**. Dan ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali untuk masa yang akan datang

2. Dari keseluruhan variabel Nilai Indikator sebanyak 11 (sebelas) yang didapat dari hasil kuesioner jika dibandingkan dengan Nilai Standar ditemukan 1 (satu) persepsi pelanggan yang nilainya negatif (dibawah standar) yaitu :
 - a. Kondisi produk saat tiba ditujuan akhir dimana persepsi dari pelanggan bernilai 2.60 yang artinya persepsi pelanggan terhadap variable tersebut bernilai negative, beberapa kasus yang terjadi diantaranya :
 - i. Kondisi Packing Produk saat di tujuan sudah tidak bagus (rusak)
 - ii. Kelengkapan Part di dalam packing tidak sesuai
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk. terhadap pelanggan internasional, maka fokus yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah sebagai berikut :
 - a. Kualitas terhadap variable persepsi pelanggan yang negative (kondisi produk di tujuan akhir) harus dihilangkan dengan meningkatkan kualitas packing serta standar Loading saat muat ke dalam container oleh Internal PT. Chitose Internasional
 - b. Kualitas terhadap 10 variabel yang lain, diantaranya :
 - i. Desain Produk
 - ii. Kualitas produk
 - iii. Jumlah Produk yang tidak sesuai
 - iv. Harga produk
 - v. Waktu pengiriman
 - vi. Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan
 - vii. Pengiriman dokumen
 - viii. Panganan Keluhan
 - ix. Personel terkait ekspor
 - x. Promotion ToolsHarus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap positif dalam persepsi pelanggan internasional