

## Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 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 2017 Untuk produk Ekspor (Pasar Internasional) :

1. Total nilai sikap (TNS) sebesar 3.22 yang berarti persepsi pelanggan terhadap image produk dan pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan bernilai **positif**. Dari keseluruhan variabel Nilai Indikator dibanding dengan Nilai Standar masih ada persepsi pelanggan yang nilainya negatif (dibawah standar) yaitu :
  - a. **Harga Produk Chitose** dimana persepsi dari pelanggan bernilai negatif yang artinya harga yang ditawarkan oleh PT. Chitose Internasional Tbk tidak sesuai dengan harapan dari pangsa pasar internasional