



Survey Kepuasan Pelanggan

PT Chitose Internasional Tbk

Desember 2023

Berikut adalah skala yang digunakan dalam survey kepuasan pelanggan (1-4).

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju



1

2

3

4

Responden sangat tidak setuju terkait pernyataan yang diberikan dengan pengalaman yang konsumen rasakan.

Responden tidak setuju terkait pernyataan yang diberikan dengan pengalaman yang konsumen rasakan.

Responden setuju terkait pernyataan yang diberikan dengan pengalaman yang konsumen rasakan.

Responden sangat setuju terkait pernyataan yang diberikan dengan pengalaman yang konsumen rasakan.



Penyebaran kuesioner ini diberikan kepada pengunjung Booth Chitose di Acara IFPI Semarang dengan target konsumen **B2G**.



Survey sendiri memiliki target jumlah responden dengan realisasi sebagai berikut:

60

Target Respondent

38

Total Respondent

22

Missing Respondent

Hambatan.

Dalam melakukan survey kepuasan pelanggan, ditemukan beberapa hambatan atau kendala di dalam pengerjaannya seperti:

1. Responden yang tidak mau mengisi survey, karena telah mengisi daftar hadir di booth Chitose.
 2. Pengunjung di hari ke-2 lebih sedikit dan rata-rata sudah mengisi survey di hari pertama.
 3. Tidak adanya respon dari responden.
 4. Souvenir yang ditawarkan kurang menarik perhatian.
-

Karakteristik Survey Kepuasan Pelanggan

Kuesioner disebar dengan target seluruh pengunjung acara IFPI pada umumnya dan pengunjung booth Chitose khususnya.

Survey Section

1. Product

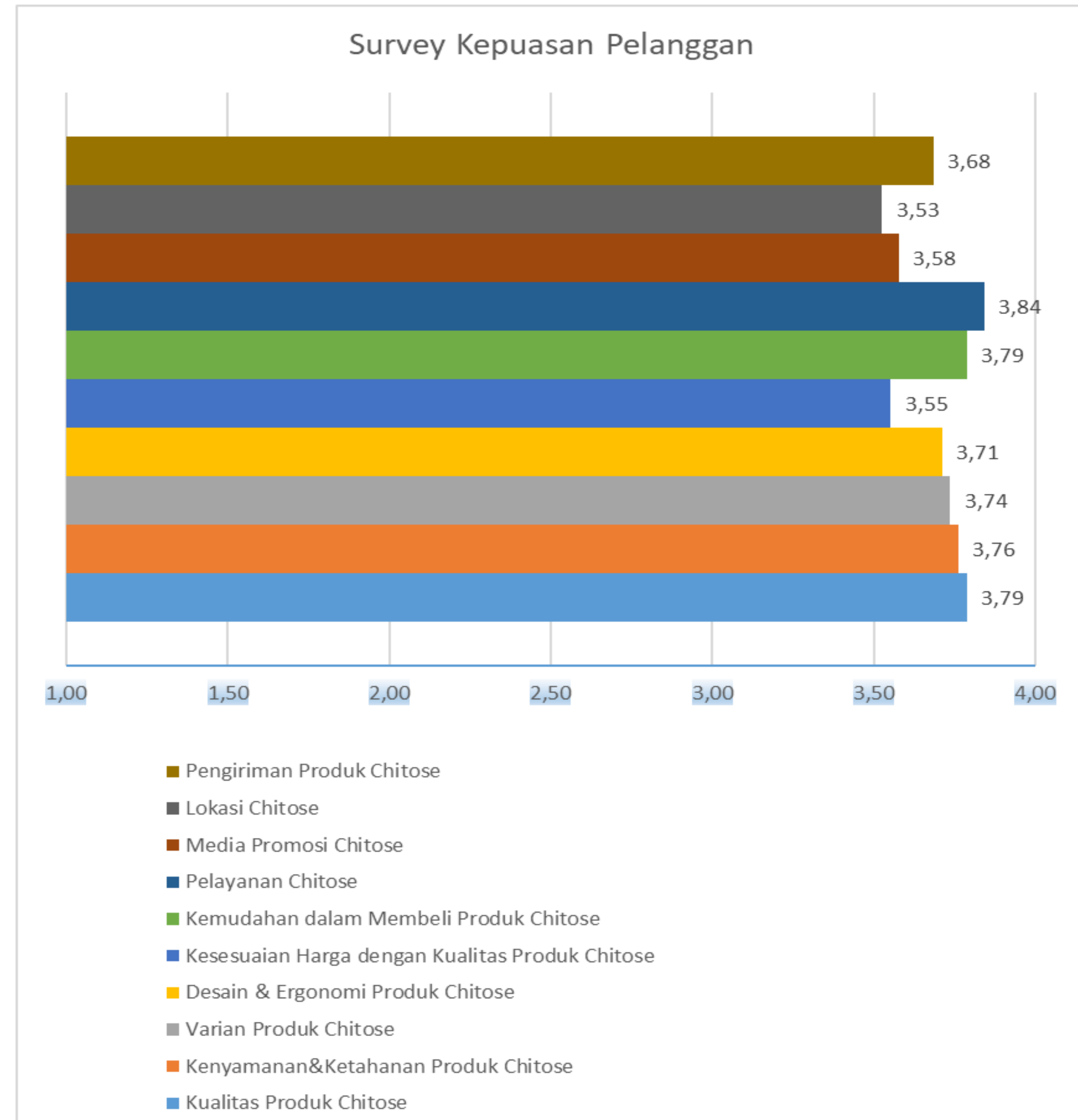
2. Price

3. Promotion

4. Place

Survey dilakukan dengan menggunakan **4** variabel, **8** dimensi dan **10** indikator. **4** Variabel yang digunakan berdasarkan dengan **Marketing Mix 4-P**.

Berikut adalah hasil survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala 1-4 secara keseluruhan.



Nilai Indikator Tertinggi & Terendah Secara Keseluruhan
Dalam Survey Kepuasan Pelanggan:

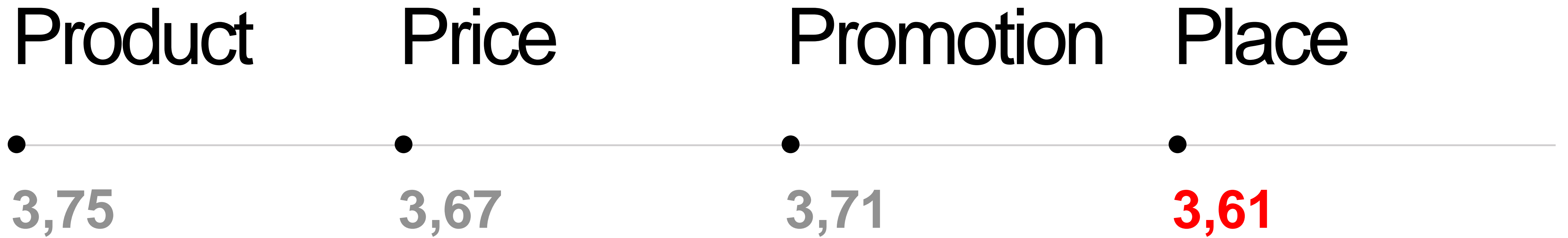
3,84

Pelayanan Chitose

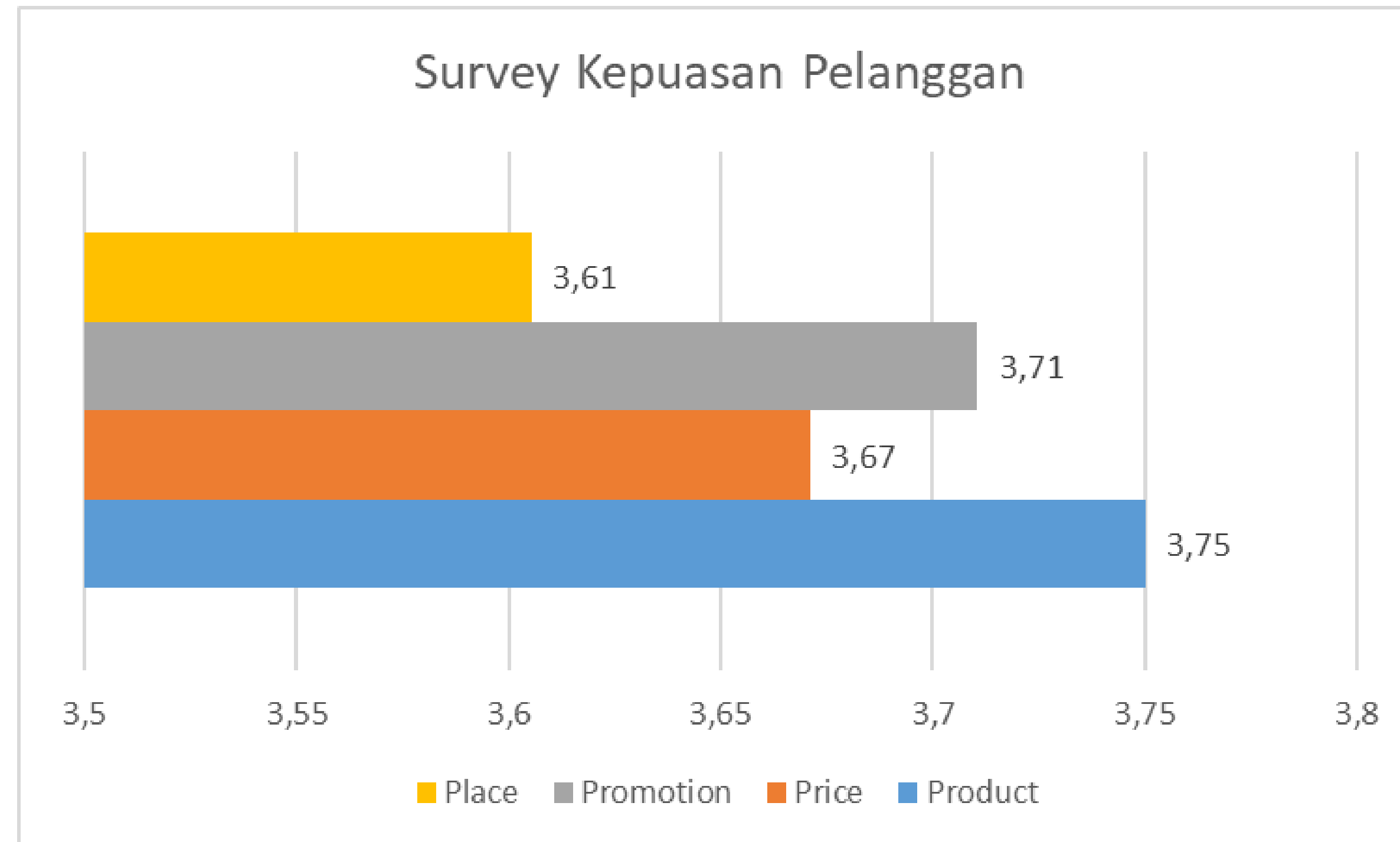
3,53

Lokasi Kantor/Showroom/Distributor
Chitose

Berikut adalah hasil survey 4 variabel dengan menggunakan skala 1-4.



Berikut adalah Diagram hasil survey 4 variabel dengan menggunakan skala 1-4 secara keseluruhan.



Nilai Variabel Tertinggi (Product)

3,75 Product

Berdasarkan hasil survey bahwa variabel product memiliki nilai tertinggi pada indikator:

1. Kualitas Produk-Produk Chitose
 2. Kenyamanan dan Ketahanan Produk-Produk Chitose
-

Nilai Variabel Terendah (Place)

3,61 Place

Berdasarkan hasil survey bahwa variabel place memiliki nilai terendah pada indikator:

1. Lokasi Kantor / Showroom / Distributor Chitose
-

Kesimpulan

Responden sangat puas dengan produk-produk Chitose yang memiliki kualitas, ketahanan, kenyamanan yang baik. Nilai tertinggi secara variabel yaitu variable produk dengan skor 3.75. Selain itu nilai secara keseluruhan, responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Chitose, dengan jumlah nilai tertinggi pada pelayanan chitose dengan skor 3.84 dari keseluruhan indikator yang diberikan saat survei kepuasan pelanggan.

Sedangkan responden merasa kurang puas dengan ketersediaan kantor/showroom/distributor Chitose, karena memiliki nilai terendah baik secara variabel (place) dengan skor 3.61 dan nilai terendah secara keseluruhan indikator pertanyaan dengan skor 3.53



Lampiran



No	Nama Responden	Instansi	No Telepon	Kota Asal	Kualitas Produk-produk Chitose	Kenyamanan & Ketahanan Produk-Produk Chitose	Varian Produk-Produk Chitose	Desain & Ergonomi Produk-Produk Chitose	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk Chitose	Kemudahan dalam Membeli Produk Chitose	Pelayanan Chitose	Media Promosi Chitose	Lokasi Kantor/Showroom/Distributor Chitose	Pengiriman Produk-Produk Chitose
1	Hera Gunandar	UKPBJ Provinsi Bengkulu	081367338336	Bengkulu	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	A. Burhanudin	UKPBJ Kota Tegal	085747846472	Tegal	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	Syariful Anam	BRIN	08128255931	Yogyakarta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	Imam Hambali	Pemerintah Kota Batu	081234677023	Batu	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
5	Fatimah Hammi	Setda Kota Batu	081334269252	Batu	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
6	Adi Eka	BPBJ Yogyakarta	081804068541	Yogyakarta	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
7	Hendro Prasetyo Eko Saputro	UKPBJ Kota Tegal	085865553478	Tegal	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	Fardhon M	Pemerintah Kota Batu	08123383146	Batu	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
9	Suliyanto	BPBJ Kota Batu	082141809338	Batu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Nita Ramadhan	BPBJ Kota Bandung	081322367791	Bandung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Amalia	BPBJ Kota Bandung	081223330070	Bandung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Dera Andiana	Setda Kab. Sukabumi	08156264509	Sukabumi	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
13	Husain	Setda Tabalong	081392010589	Tabalong Kalses	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Dayu Asriyanti	Setda Prov Jabar	08562248269	Bandung	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
15	Anindya Nugrahani K	Biro APBJ Semarang	082299333938	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Tri Wahyu S	Disperakim Jateng	081228153406	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Jonedi	Biro APBJ Jateng	081388694119	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Inneke Meilana	PBJ Setda Kota Salatiga	082133345885	Salatiga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	M. Nur Afif	Biro APBJ Prov Jateng	089538315285	Semarang	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
20	Ajib FM	Biro APBJ Setda Prov Jateng	082299448761	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Nur Hasanah	Biro APBJ Setda Prov Jateng	085640860048	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Siti Mustaghfirah	Biro APBJ Setda Prov Jateng	085231950000	Semarang	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
23	Cahyo Tri Sasongko	Biro APBJ Prov Jateng	082268890100	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Bony Irawan N	Biro PBJ Setda Jabar	081122003452	Bandung	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	Ujang M	Biro PBJ Setda Jabar	082115402782	Bandung	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
26	Ruth Pranindia W	BAPBJ Jateng	08112804113	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Triwisnu	Biro APBJ Setda Prov Jateng	08588837421	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Dian Lestari K	Disperindag Jateng	081392133703	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Ali Murtado	BPBJ Kab. Tegal	085227832684	Tegal	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
30	Marisa	Biro APBJ Prov Jateng	082327622828	Semarang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	Agus	Setda Kulonprogo	081578169112	Yogyakarta	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	Noor M Mukhtaroom	Pemkab Tegal	085742226757	Slawi	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
33	Nourmalita	Biro APBJ Setda Prov Jateng	085762490077	Semarang	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
34	Marali	Biro Umum PBJ Kemdikbud	082322672001	Jakarta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	Anarida Rahayu	Biro APBJ Prov Jateng	081575145254	Semarang	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	Inneke Alvareza B	Biro APBJ Prov Jateng	082134366423	Semarang	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
37	Yanuar Agung Setiabudi	Biro APBJ Jateng	085878636845	Semarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Nita Ardiyani	Biro APBJ Prov Jateng	089667983436	Semarang	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
		JUMLAH			144	143	142	141	135	144	146	136	134	140
		MEAN			3,79	3,76	3,74	3,71	3,55	3,79	3,84	3,58	3,53	3,68



Thank You