

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK)**

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	Kualitas Nursing Bed Chitose Selalu berusaha menjaga kualitas yang di produksi		X			

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS	S	R	TS	STS
	<b>Produk</b>	5	4	3	2	1
1	Apakah Kualitas produk yang dihasilkan Hospital Bed Chitose apakah terjaga dengan baik?			X		
2	Apakah Variasi dan desain produk Hospital Bed Chitose dapat membantu dan menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu?	X				
3	Apakah Produk Hospital bed yang dikeluarkan oleh chitose sesuai dengan kebutuhan konsumen Bapak / Ibu?		X			
	<b>Price</b>					
4	Apakah Harga Hospital Bed Chitose dapat dijangkau (Pasar) ?			X		
5	Apakah Kebijakan penyesuaian harga Produk Hospital bed Chitose masih dapat diterima ( Pasar )			X		
	<b>Promosi</b>					
6	Apakah Dukungan promosi yang digunakan Chitose untuk Produk Hospital Bed dapat mendukung penjualan Chitose di wilayah Bapak / Ibu?	X				
7	Apakah Promotion tool (Pricelist,katalog,brosur,dll) dapat menyajikan informasi tentang produk Hospital Bed Chitose secara lengkap dan jelas?		X			
	<b>Personal</b>					
8	Apakah Personel Hospital Bed Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru?		X			
9	Apakah Personel Hospital Bed Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional?	X				
10	Apakah Personel Hospital Bed Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik?	X				
	<b>Distribusi</b>					
11	Apakah Kecepatan pengiriman barang Hospital Bed Chitose sesuai waktu yang diharapkan?	X				
12	Apakah Packing produk Hospital Bed Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen?	X	X			
13	Apakah Jasa Angkutan yang digunakan Product Hospital bed Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen?	X				
	<b>Pesaing</b>					
14	Apakah Produk Hospital Bed Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta?			X		
15	Apakah Produk Hospital Bed Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah?			X		
	<b>Dukungan</b>					
16	Apakah Layanan garansi dan purna jual Hospital Bed Bed Chitose sudah cukup baik dan sangat mendukung penjualan?		X			
	<b>Lain-lain</b>					
	kategori product apa yang perlu dikembangkan oleh Hospital Bed Chitose kedepannya? (dapat memberikan tanda checklist (v) untuk kategori yang di usulkan).					
	berikan saran & pendapat agar Produk Produk Bed Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu?					
18	<i>tingkatkan kualitas layanan yang digunakan agar unit bisa awet dan tahan lama menjadi pilihan karena rumah sakit tingkatkan desain interface yang futuristik untuk variasi yang bermakna</i>					
	Sarana apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu?					
19	<i>layanan after-sales terutama untuk spare-part penting seperti Roda dan Crank yang terjangkau dan terjangkau tidak memberatkan customer</i>					

**Data Pelanggan :**

Nama Perusahaan : PT. SANDANA  
 Alamat : Jl. Raya Kedung Baruk No.26, RW.28, Kedung Baruk,  
 Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur 60298

  
 sandana  
 (Lukman Nur Khakim)