

**Tujuan :**

1. Untuk menganalisa antara keinginan dan harapan pelanggan
2. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan baik dari sisi produk, harga, promosi, maupun pelayanan yang diberikan oleh PT. Chitose Internasional Tbk.
3. Untuk melakukan perbaikan di internal PT. Chitose Internasional Tbk secara terus menerus dan berkesinambungan.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan, kualitas produk, kualitas distribusi dari PT. Chitose Internasional Tbk.

**Metoda Pengumpulan data :**

1. Kuesioner :
  - Kuesioner disebarakan kepada pelanggan PT. Chitose Internasional Tbk sebanyak 3 distributor.

**Metode perhitungan :**

Analisa data dilakukan secara kuantitatif. Bobot nilai masing-masing penilaian adalah sebagai berikut :

<b>Sangat Setuju</b>	<b>= Bobot 5</b>
<b>Setuju</b>	<b>= Bobot 4</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>= Bobot 3</b>
<b>Tidak Setuju</b>	<b>= Bobot 2</b>
<b>Kurang Setuju</b>	<b>= Bobot 1</b>

**Analisa Hasil Kuesioner :**

Acuan analisis dalam perbandingan Nilai Indikasi (NI) terhadap Nilai Standar :

1.00	≤	NI	≥	2.99	: Presepsi pelanggan Negatif
3.00	≤	NI	≥	3.99	: Presepsi pelanggan Netral
4.00	≤	NI	≥	5.00	: Presepsi pelanggan Positif

**1. Produk**

**a. Kualitas Produk**

Nilai Indikator untuk kategori kualitas produk adalah 4.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan sangat setuju bahwa produk hospital bed Chitose adalah produk dengan kualitas tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh standar SNI.

**b. Variasi dan Desain**

Nilai indikator untuk kategori Desain produk adalah 4.33, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan sangat tertarik dengan desain Produk hospital bed yang dikembangkan oleh PT. Chitose Intenasional Tbk dengan demikian desain produk Chitose diminati.

**c. Sesuai Kebutuhan**

Nilai indikator untuk kategori kebutuhan produk adalah 3.67, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti produk hospital bed yang kami produksi dinilai Netral yang artinya produk hospital bed kami termasuk ke dalam kategori produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

**2. Harga Produk (Price)**

Nilai indikator untuk kategori harga produk adalah 3.67, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Netral, dalam hal ini pelanggan menyatakan bahwa harga produk hospital bed Chitose dianggap Netral dan mempunyai pesaing yang banyak dengan harga yang relative lebih murah . Serta Nilai indikator untuk kategori penyesuaian harga adalah 4.00, bila di bandingkan dengan nilai standar berarti penetapan harga jika ada kenaikan masih dapat diterima oleh para kosumen.

### **3. Promotion Tools**

Nilai indikator untuk kategori promotion tools dan dukungan promosi adalah 4.33, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Positif, dalam hal ini promotion tools yang kami berikan sudah tersebar dan diterima secara merata kepada tiap konsumen yang mempunyai order repeat (order barang yang sama), dan untuk peningkatan yang lebih baik, kami akan mengirimkan update price list dan product information melalui media elektronik agar cepat tersampaikan kepada kosumen. Serta kami akan selalu meningkatkan perlengkapan pendukung promosi untuk mensupport kebutuhan konsumen.

### **4. Personal**

#### **a. Komunikasi Baik**

Nilai Indikator untuk kategori Personel adalah 4.33, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pada personel, yaitu dalam hal penyampaian informasi, penanganan keluhan, dsb.

#### **b. Penanganan Keluhan**

Nilai Indikator untuk kategori penanganan keluhan adalah 5.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, hal ini berarti pelanggan menyatakan puas dengan layanan purna jual yang diberikan PT. Chitose Internasional Tbk dalam hal kecepatan, kecakapan dan ketanggapan dari pada personelnnya.

#### **c. Pengetahuan Produk**

Nilai Indikator untuk kategori penanganan keluhan adalah 5.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, hal ini berarti pelanggan menyatakan puas dengan personel dalam hal pengetahuan tentang produk.

## **5. Distribusi**

### **a. Waktu Pengiriman**

Nilai Indikator untuk kategori waktu pengiriman adalah 4.33, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, artinya pelanggan menyatakan puas dengan waktu pengiriman yang direalisasikan PT. Chitose Internasional Tbk. Dalam hal ini barang yang dikirim oleh PT. Chitose Internasional Tbk sampai tepat pada waktunya sesuai yang tercantum dalam proforma invoice.

### **b. Packing**

Nilai Indikator untuk kategori kualitas produk adalah 4.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal loading barang masuk truck dan kelengkapan part di dus sudah mulai diperbaiki dan lebih teliti oleh bagian produksi.

### **c. Jasa Angkut**

Nilai Indikator untuk kategori jasa angkut adalah 4.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, tidak ada complain dalam jasa angkutan yang sering dipakai untuk pengiriman barang ketepatan waktu jasa angkut juga sangat baik.

## **6. Pesaing**

Nilai Indikator untuk kategori pesaing di konsumen Swasta dan Pemerintah adalah 3.00, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan Netral, persaingan harga dan varian produk di kalangan konsumen Swasta dan Pemerintah terutama untuk produk hospital bed sangat banyak sekali, persaingan dalam hal harga dengan distributor hospital bed lain akan menjadi perhatian khusus, karena produk hospital bed chitose masih di nilai mempunyai harga yang cukup tinggi dibandingkan dengan distributor lainnya.

## 7. Dukungan

Nilai Indikator untuk kategori dukungan purna jual adalah 4.33, bila dibandingkan dengan nilai standar berarti persepsi pelanggan positif, dalam hal ini pelanggan menyatakan kepuasan yang baik atas garansi yang kami berikan untuk produk hospital bed.

### Kesimpulan :

Total Nilai Sikap (TNS) sebesar 4.08 yang berarti persepsi pelanggan terhadap image produk dan pelayanan PT. Chitose Internasional Tbk secara keseluruhan bernilai Positif. Hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali di masa yang akan datang.

Cimahi, Juli 2024  
Dibuat oleh,

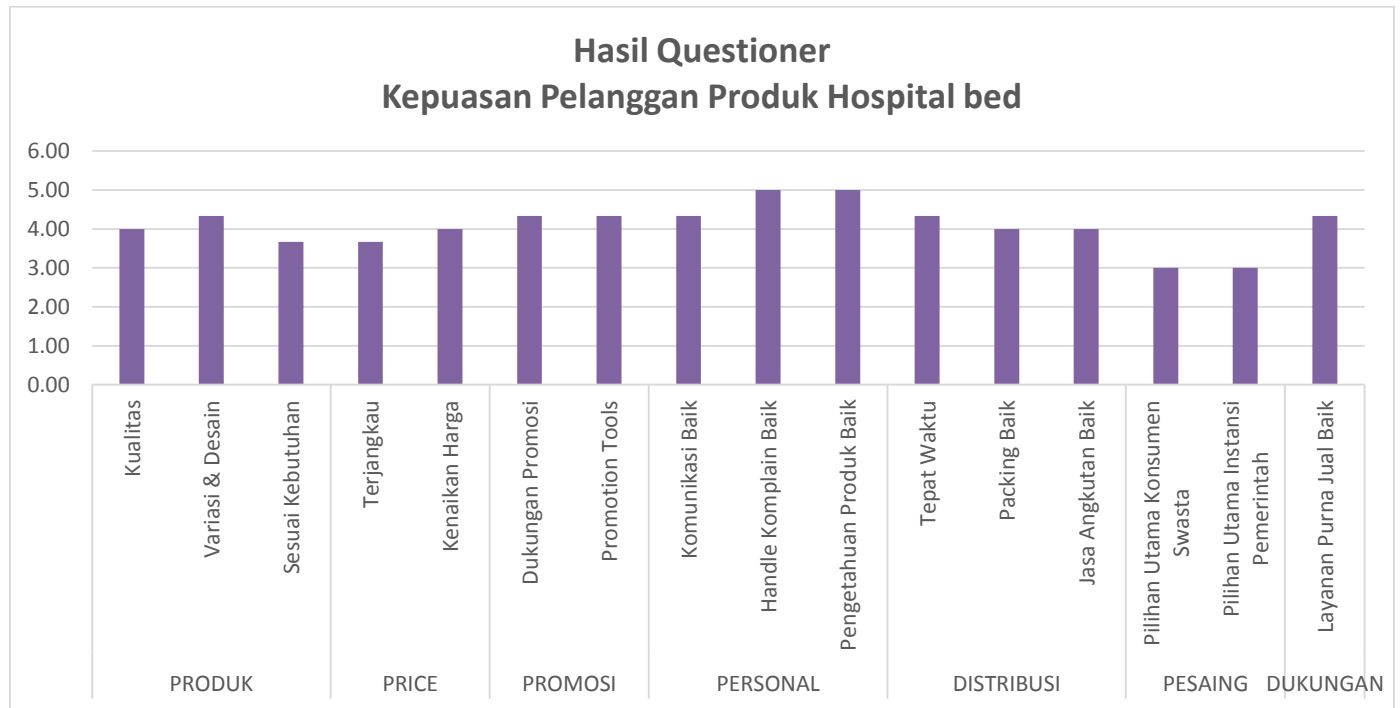
Disetujui,

Esa Istawa  
Marketing NSB

Febby Ferdiana  
Asst. Manager GSC & NSB

Mengetahui,

Susanto, ST  
Direktur Marketing



**HASIL PERHITUNGAN QUOESTIONER**

QUESTIONER		INDOMEDIK	SANDANA	RANAYA	KESIMPULAN
PRODUK	Kualitas	4	3	5	4.00
	Variasi & Desain	4	5	4	4.33
	Sesuai Kebutuhan	3	4	4	3.67
PRICE	Terjangkau	4	3	4	3.67
	Kenaikan Harga	4	3	5	4.00
PROMOSI	Dukungan Promosi	4	5	4	4.33
	Promotion Tools	5	4	4	4.33
PERSONAL	Komunikasi Baik	4	4	5	4.33
	Handle Komplain Baik	5	5	5	5.00
	Pengetahuan Produk Baik	5	5	5	5.00
DISTRIBUSI	Tepat Waktu	4	5	4	4.33
	Packing Baik	4	4	4	4.00
	Jasa Angkutan Baik	3	5	4	4.00
PESAING	Pilihan Utama Konsumen Swasta	3	3	3	3.00
	Pilihan Utama Instansi Pemerintah	3	3	3	3.00
DUKUNGAN	Layanan Purna Jual Baik	4	4	5	4.33
<b>AVERAGE / TNS</b>					<b>4.08</b>