

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (Produk Alat Kesehatan) 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 Bapak / Ibu? terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Chitose Internasional Tbk.  
 Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kerjasama dari Bapak / Ibu agar dapat memberikan jawaban se-objektif 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 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	Apakah Chitose Selalu berusaha menjaga kualitas Produk Alat kesehatan yang di produksi?		x			

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Produk</b>						
1	Apakah kualitas produk alat kesehatan yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik?					
2	Apakah produk alat kesehatan Chitose konsisten dalam melakukan inovasi dan peluncuran produk baru?					
3	Baqaimana tingkat cacat produk alat kesehatan Chitose yang sampai ke Bapak / Ibu?					
<b>Price</b>						
4	Apakah harga produk alat kesehatan Chitose dapat terjangkau?					
5	Apakah kebijakan kenaikan harga produk alat kesehatan Chitose masih dapat diterima?					
<b>Promosi</b>						
6	Apakah promotion tool (Pricelist,katalog,brosur,dll) dapat menyajikan informasi tentang produk alat kesehatan Chitose secara lengkap dan jelas?					
<b>Personal</b>						
7	Apakah Distributor Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru?					
8	Apakah Distributor Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional?					
9	Apakah Distributor Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik?					
<b>Distribusi</b>						
10	Apakah proses pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan?					
11	Apakah packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat Bapak / Ibu?					
12	Apakah jasa angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat Bapak / Ibu?					
<b>Pesaing</b>						
13	Apakah produk alat kesehatan Chitose menjadi pilihan utama Bapak / Ibu?					
<b>Dukungan</b>						
14	Apakah Chitose menjanjikan dan merealisasikan layanan purnajual secara konsisten?					
<b>Lain-lain</b>						
15	Kategori produk alat kesehatan apa yang perlu dikembangkan oleh Chitose kedepannya? (dapat memberikan tanda checklist (v) untuk kategori yang di usulkan).	Bed dengan motor				
		Bed tanpa motor				
		Bed Side Cabinet				
		Iriqator Bar (Tiang infus)				
		Mattress				
		Lainnya				
16	Berikan saran & pendapat agar produk alat kesehatan Chitose bisa berkembang.					

**Data Pelanggan :**

Nama Perusahaan :  
 Alamat :  
 Telp / Fax :

Tanda Tangan

( )