

SURAT PENEKASAN

PT Indonesia Kendaraan Terminal (IKT) telah melakukan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 (Periode 1 Januari s.d 30 Oktober 2017) dengan pendampingan dan Reviu dari BPKP Perwakilan DKI Jakarta sesuai dengan Surat Tugas BPKP Perwakilan Provinsi DKI Jakarta Nomor 1048/PW09/4.1/2017 tanggal 19 Oktober 2017 perihal Reviu atas Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan pada PT IKT Tahun 2017, dengan hasil sebagai berikut :

1. Hasil Survei

a. Atas Layanan

Capaian	Shipping Line	Logistik	Cargo Owner	Korporat
Harapan	4,67	4,62	4,82	4,70
Kenyataan	4,32	4,66	4,47	4,48
Gap	0,35	-0,04	0,35	0,22

Capaian korporat 4,48 dengan Kategori "Puas"

b. Atas Loyalitas

Capaian	Shipping Line	Logistik	Cargo Owner	Korporat
Loyalitas	4,20	4,10	4,10	4,13

Capaian korporat 4,13 dengan Kategori "Loyal"

2. Perkembangan Capaian Korporat Dalam 3 Tahun Terakhir, adalah sebagai berikut :

Capaian	Tahun 2014	Tahun 2016	Tahun 2017
Harapan	4,54	4,51	4,70
Kenyataan	3,44	3,99	4,48
Gap	1,10	0,52	0,22

Mengetahui,

BPKP Perwakilan Provinsi DKI Jakarta
Kepala Perwakilan

Bambang Utoyo
NIP. 19591203 198101 1 001



PT Indonesia Kendaraan Terminal
Direktur Utama


Chiefy Adi Kusmargono

