

## MEMORANDUM

Sehubungan dengan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) tahun 2018 yang telah dilaksanakan dari bulan Agustus sampai dengan November 2018, bersama ini kami sampaikan hasil survei dimaksud.

Target KPI Korporat untuk Indeks Kepuasan Pelanggan adalah 78,00% dan berdasarkan hasil perhitungan, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) secara korporat tahun 2018 adalah sebesar 86,17% dan mengalami peningkatan dari capaian tahun sebelumnya (83,6%). Terlampir kami sampaikan IKP untuk setiap SBU dan Cabang.

Laporan lengkap Survei Kepuasan Pelanggan 2018 akan kami sampaikan secara terpisah.

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya dan kerja samanya dalam pelaksanaan survei tersebut.

  
Arifin  
Pgs. Kepala Divisi

  
Hr/ m-0216-Indeks Kepuasan Pelanggan 2018

DATE	23 November 2018
TO	- Kepala SBU - Kepala Cabang
YOUR REF :	
FROM	Kepala Divisi Pemasaran dan Penjualan Korporat
OUR REF :	0216/PPK-XI/PMS/2018
SUBJECT:	Indeks Kepuasan Pelanggan 2018
CC:	-Direksi -Divre Barat -Divre Timur -Div. MSR

PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT SUPERINTENDING COMPANY OF INDONESIA

LAMPIRAN:

IKP SBU

SBU	IKP
PIK	85,47%
AEBT	82,56%
LSI	86,84%
SERCO	86,72%
LABORATORIUM	87,23%
KSP	83,89%
HMPM	87,33%
INDUSTRI	87,39%
BATUBARA	87,21%
MINERAL	91,35%

CABANG REGIONAL BARAT

CABANG	IKP
BANDAR LAMPUNG	85,45%
BANDUNG	87,75%
BATAM	92,25%
BEKASI	79,43%
BENGKULU	92,89%
CILACAP	87,04%
CILEGON	81,01%
CIREBON	88,41%
DUMAI	83,91%
JAKARTA	81,99%
JAMBI	84,14%
MEDAN	83,84%
PADANG	84,64%
PALEMBANG	85,81%
PEKANBARU	86,43%
SEMARANG	86,12%

CABANG REGIONAL TIMUR

CABANG	IKP
BALIKPAPAN	95,92%
BANJARMASIN	89,48%
BATULICIN	86,95%
BONTANG	87,06%
DENPASAR	91,18%
MAKASSAR	88,77%
PONTIANAK	84,30%
SAMARINDA	84,36%
SANGATTA	80,29%
SURABAYA	85,55%
TARAKAN	88,76%
TIMIKA	96,12%