

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA LOGISTIK DAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. DWI KARYA INTERNATIONAL DENPASAR,
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh:

**Ni Putu Eka Yuliantari
NIM 1815744142**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA LOGISTIK DAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. DWI KARYA INTERNATIONAL DENPASAR,
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis International Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh:
NI PUTU EKA YULIANTARI
NIM 1815744142

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA LOGISTIK DAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. DWI KARYA INTERNATIONAL DENPASAR**



BALI

Oleh :

NI PUTU EKA YULIANTARI

NIM 1815744142

Disahkan:

Ketua Tim Penguji

A.A Ayu Mirah Kencanaawati, SE.MM
NIP.197206121998022002

Penguji I

Dr.I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Penguji II

I Wayan Siwantara, SE.,MM
NIP.196503071992031002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP.196710211992031002

Badung, 25 Agustus 2022
Prodi.Manajemen Bisnis International
Ketua,

Cokorda Gede Putra Yudistira,SE.,MM.
NIP.196808271993031002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi

Analisis Kualitas Pelayanan Logistik Dan Kepuasan Pelanggan Pada CV.Dwi Karya International, Denpasar Bali

2. Identitas Penulis

a. Nama : Ni Putu Eka Yuliantari

b. NIM : 1815744142

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Manajemen Bisnis International

Badung , 25 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing 1,



A.A Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM
NIP. 197206121998022002

Pembimbing 2,



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb
NIP.196005191989101001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving “

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Logistik dan Kepuasan Pelanggan pada CV. Dwi Karya, Denpasar Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya penelitian ini, maka penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, nasehat dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis, karena doa orang tua selalu menyertai atas segala sesuatu yang penulis capai.
2. Saudara dan keluarga, yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa.
3. Keluarga besar CV. Dwi Karya International, Denpasar, Bali, yang memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, penguji, dan pengajar yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Sahabat dan teman-teman Jurusan Administrasi Niaga, yang selalu memberikan semangat serta dukungan yang selalu ada untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA LOGISTIK DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. DWI KARYA INTERNATIONAL DENPASAR, BALI ” adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Denpasar, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Ni Putu Eka Yuliantari

NIM 1815744142

ABSTRAK

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bila ditinjau dari kesenjangan dan kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan dan untuk mengetahui indikator-indikator yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan pada CV. Dwi Karya International. Penelitian dilakukan pada tahun 2021 terhadap seluruh pelanggan pada CV. Dwi Karya International yang berjumlah 81 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis *Gap* dan analisis *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari keseluruhan 21 atribut pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan CV. Dwi Karya International, Denpasar Bali. Secara keseluruhan kenyataan pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,32 dan harapan pelanggan berada pada nilai rata-rata 4.57 maka terdapat kesenjangan sebesar - 1,25 termasuk dalam klasifikasi gap negatif dengan tingkat kepuasan pelanggan adalah kurang puas dibandingkan harapan. Rata-rata kualitas pelayanan keseluruhan dimensi nilai kualitas (Q) sebesar 0,725. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada CV. Dwi Karya International kurang baik. Kemudian rata-rata keseluruhan dimensi nilai kesesuaian harapan pelanggan terhadap kenyataan yang didapatkan sebesar 72%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh CV. Dwi Karya International masih belum mencapai nilai maksimal atau masih masuk dalam kriteria belum puas. Pada diagram *IPA*, atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan adalah atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu Paket sampai sesuai tempat/alamat yang dituju (B4). Dapat melacak keberadaan barang (C1). Selalu menjaga barang yang dikirim tetap aman (C2), Tarif pengiriman barang murah (C3).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, analisis *Gap*, analisis *IPA*

ABSTRACT

Abstract. This study aims to determine the level of customer satisfaction when viewed from the expectations and expectations between the level of expectation and the level of reality and to determine the indicators that are considered important in determining customer satisfaction on CV. Dwi Karya International. The research was conducted in 2021 on all customers of CV. Dwi Karya International which opened 81 people. The research method used is descriptive qualitative and quantitative. The analytical method used is Gap analysis and Importance Performance Analysis. The results of the analysis show that of the 21 attributes of the customer are dissatisfied with the service of CV. Dwi Karya International, Denpasar Bali. Overall, the reality of customers is at an average value of 3.32 and customer expectations are at an average value of 4.57, so there are -1.25 included in the negative gap classification with the level of customer satisfaction being less satisfied than. The average service quality of the overall dimensions of the quality value (Q) is 0.725. These results indicate that the level of service quality at CV. Dwi Karya Internasional is not good. Then the average total dimensions of customer expectations of the reality obtained is 72%. From these results it can be said that the services provided by CV. Dwi Karya International still has not reached the maximum score or is still in the unsatisfied criteria. In the IPA diagram, the attributes that are the main priority in improvement are those that are included in quadrant I, namely Packages arrive at the destination / address (B4). Can track the whereabouts of goods (C1). Always keep the goods sent safe (C2), Low shipping rates (C3).

Keywords: service quality, customer satisfaction, Gap analysis, IPA analysis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi virus Covid-19 yang merebak di seluruh dunia berdampak terhadap kehidupan masyarakat. Dimana pandemi yang terjadi berdampak kepada pembatasan kegiatan sosial masyarakat. Di Indonesia sendiri setelah merebaknya pandemi Covid-19, pemerintah menerapkan pembatasan kegiatan sosial masyarakat guna mencegah penyebaran virus Covid 19. Dimana pembatasan kegiatan tersebut meliputi pembatasan berkegiatan di tempat umum, pembatasan kegiatan sosial-budaya, hingga pembatasan moda transportasi (Putsanra, 2020). Selain penerapan pembatasan kegiatan sosial masyarakat pemerintah menerapkan kebijakan *new-normal* yang diharapkan dapat membuat masyarakat beradaptasi dengan tata cara kehidupan yang baru. *New-normal* sendiri adalah langkah percepatan penanganan COVID-19 dalam bidang kesehatan, sosial, dan ekonomi.

Penerapan *New-normal* sendiri tentu mempengaruhi aspek-aspek ekonomi yang dimana salah satunya adalah perdagangan. Perdagangan merupakan kegiatan yang penting, baik perdagangan dalam negeri maupun perdagangan luar negeri. Terlebih lagi dapat dikatakan tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan sektor ekonominya yang didasarkan atas perkembangan secara global

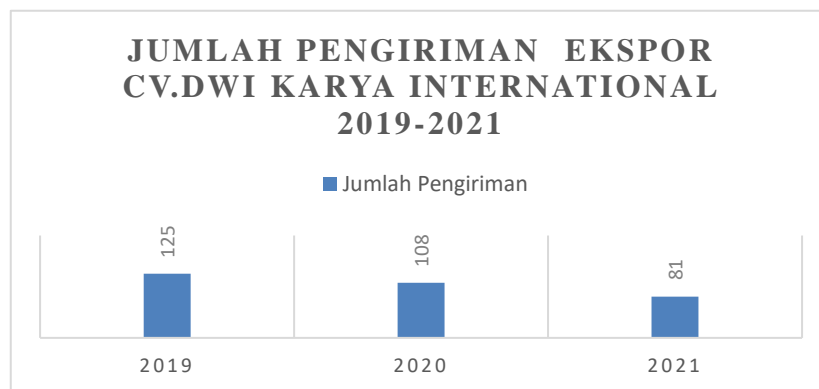
perusahaan- perusahaan dalam bidangnya masing-masing terlebih adalah jasa Ekspor Impor yang manakala merujuk pada sektor perdagangan. Ekspor dan Impor merupakan kegiatan yang mendukung terlaksananya perdagangan antar negara. Biasanya untuk membantu para pengusaha ekspor khususnya dalam kegiatan ekspor dibantu oleh suatu badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas keseluruhan kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transport, baik melalui darat, laut, dan udara. Jasa ekspor impor yang merupakan jasa yang bergerak dalam bidang kargo ini yang berdasarkan pada asas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu jasa kargo. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh kargo, dimana pelanggan juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di perusahaan. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari pelanggan itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan pelanggan yang semakin tidak terbatas. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler (2009). Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan

mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Perusahaan yang kurang memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks.

Menurut Nasution (2017), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Kotler (2009) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidak sesuaian *perceived service* atas *expected services*. Sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut pelanggan, fenomena ini dinamakan kesenjangan (*GAP*). Dari sinilah terciptanya persepsi pelanggan serta mengenai kepuasan pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan yaitu menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan kearah yang

lebih baik. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Kotler yang di kenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara harapan dengan kinerja dari masing-masing dimensi dan kesenjangan antara pelaksanaan dengan harapan dari masing-masing dimensi tersebut. Dari lima indikator tersebut diperoleh penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasannya dan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*. CV. Dwi Karya International merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang jasa kargo yang bertaraf International dengan pelayanan yang khusus melayani jasa pengangkutan Domestik dan International seperti jasa Ekspedisi Muatan Kapal, pengiriman dokumen dan layanan *trucking* yang lengkap dan memudahkan para eksportir melakukan pengiriman barang. Namun tidak berbeda dengan CV lainnya, meskipun CV. Dwi Karya International tergolong CV yang terkemuka di Bali, dinamika ketidak puasaan pelanggan juga tidak akan terlepas dari cara pelayanan dari CV. Dwi Karya International. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini, jumlah pengiriman selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Pengiriman Ekspor CV Dwi Karya International 2019-2021



Sumber: Data Diolah

Dari tabel 1.1 terlihat jelas pengiriman ekspor impor pada CV. Dwi Karya International menurun dari 3 tahun terakhir, hal ini harus di perhatikan oleh pihak manajemen dari CV. Dwi Karya International tersebut. Namun pada saat mengalami penurunan pengiriman tersebut maka diperlukan adanya penelitian untuk mencari tahu bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang sudah diberikan hingga pelanggan mungkin saja beralih menggunakan competitor lain karena merasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Tabel 1.1 Data-Data Keluhan Pelanggan Tahun 2019-2021

Tahun	Keluhan-Keluhan	Persentase %
2019	1) Seringnya terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen mengapa selalu begini padahal kemarin baik-baik saja	32 %
	2) Dokumen kurang lengkap barang tidak bisa naik ke kapal agar staff dokumen lebih teliti saat bekerja	24 %
	3) Harus selalu update sarana agar lebih baik.	20 %
2020	1) Harga pengiriman terlalu mahal	50 %
	2) Barang terlambat sampai tujuan, pastikan estimasi yang benar.	40 %
2021	1) Saat komunikasi lebih cepat lagi merespon	20 %
	2) Packaging agar lebih diperhatikan, barang rusak total sampai tujuan	15 %
	3) Karyawan kurang memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan karena ada saja hal yang kurang.	35 %

Sumber: Data Keluhan Pelanggan CV. Dwi Karya International

Berdasarkan tabel tersebut disebutkan beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan pada tahun 2019- 2021. Sesuai dengan hasil data-data keluhan pelanggan dapat dilihat bahwa masih banyak pelayanan yang kurang puas yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini berdasarkan saat adanya wawancara pra riset yang dilakukan dengan karyawan terkait bahwa masih

adanya keluhan yang disampaikan pelanggan kepada perusahaan. Pelanggan menjadi kurang merasa yakin dengan perusahaan ini dalam hal ini menjadi salah satu penyebab penurunan jumlah pelanggan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2019-2021 berdasarkan pada tabel 1.1. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan dalam hal memenuhi keinginan pelanggannya, semakin baik perusahaan ini memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan. Dalam hal ini semakin baik pemberian kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan penciptaan respon positif dari pelanggan karena pemberian layanan yang baik akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam penggunaan berulang yang dilakukan oleh pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Logistik Dan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Dwi Karya International Denpasar, Bali”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan bila ditinjau dari kesenjangan dan kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan?
2. Indikator-indikator apakah yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bila ditinjau dari kesenjangan dan kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan.
2. Untuk mengetahui indikator-indikator yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, serta secara akademis dapat memperluas pengetahuan dalam bidang pelayanan jasa

logistic terutama dalam bagaimana kualitas pelayanan jasa logistic terhadap pelanggan sehingga mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam hal pemberian pelayanan diperusahaan dengan acuan teori-teori yang telah di dapat dalam perkuliahan dan praktek di lapangan yang sesungguhnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan CV. Dwi Karya International sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam 5 bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian dan rumusan masalah yang merupakan pertanyaan penelitian. Tujuan dan manfaat penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman dan kerangka yang membangun teori guna dilakukannya penelitian ini. Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka, penelitian sebelumnya dan kerangka teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, Metode Servqual, dan Metode IPA.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil analisis terhadap responden dan mentabulasikannya tentunya dengan pembahasannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan jasa logistic terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Dwi Karya International

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA* pada CV. Dwi Karya International Denpasar Bali, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* dari keseluruhan 21 atribut pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan CV. Dwi Karya International, Denpasar Bali Secara keseluruhan kenyataan pelanggan berada pada nilai rata-rata 3,32 dan harapanpelanggan berada pada nilai rata-rata 4.57 maka terdapat kesenjangan sebesar - 1,25 termasuk dalam klasifikasi gap negative dengan tingkat kepuasan pelanggan adalah kurang puas dibandingkan harapan. Apabila dilihat dari rata-rata kualitas pelayanan keseluruhan dimensi nilai kualitas (Q) sebesar 0,725. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada CV. Dwi Karya International kurang baik.. Kemudian rata-rata keseluruhan dimensi nilai kesesuaian harapan pelanggan terhadap kenyataan yang didapatkan sebesar 72%. Dari hasil ini dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh CV. Dwi Karya International masih belum mencapai nilai maksimal atau

2. masih masuk dalam kriteria belum puas.
3. Indikator-indikator yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah Kuadran I adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Paket sampai sesuai tempat/alamat yang dituju (B4). Dapat melacak keberadaan barang (C1).Selalu menjaga barang yang dikirim tetap aman (C2), Tarif pengiriman barang murah (C3).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang direkomendasikan untuk meningkatkan presentase kepuasan pelanggan dan menanggulangi penilaian *gap* yang negative agar dapat berbalik menjadi *gap* positif. Dan rekomendasi ini sesuai dengan apa yang dilihat saat dilakukannya penelitian, sebagai berikut:

1. Pihak manager sebaiknya membuat web khusus untuk mengecek keberadaan barang serta mengecek harga jasa pengiriman yang dimana nantinya pelanggan dapat mengakses informasi dengan mudah
2. Perusahaan harus bertanggung jawab terhadap packaging dalam pengemasan barang, seperti memilih kualitas kemasan barang yang baik agar barang pelanggan tetap aman sampai tujuan
3. Memberikan harga penawaran berupa diskon untuk pengiriman ke negara tertentu
4. Memberikan traning terlebih dahulu kepada karyawan yang bertujuan agar para karyawan dapat memberikan *service* yang baik kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. (2014). Dasar-dasar Ekspor, Impor, Nilai Tukar Rupiah dan tingkat Inflansi terhadap Cadangan Devisa Indonesia. *Wira Ekonomi Mikroskil Vol.4*.
- Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi pada Perusahaan J&T Express di Bandung). *e-Proceeding of Management Vol.7*.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Berry, Z. P. (1988). Service Quality. *Retailing*.
- Chandra, T. F. (2020). Service Quality and Satisfaction. *Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, Vol.1, No 2*.
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CS Knalpot Semarang dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Teknis Industri Universitas Diponegoro*.
- Febrianti, A., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2021). Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyebrangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Valtech*.
- Gronroos. (2016). Pengertian Jasa. *Sains Manajemen & Akuntansi*.
- Hamdani. (2017). Prosedur Ekspor. *Administrasi Bisnis Vol.50, No 4*.
- Hasibuan, & M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husein, & Umar. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta :

Rajawali Pers.

Kotler. (2009). *Management Pemasaran 1 Edisi 13*. Jakarta.

Kotler, K. (2012). Karakteristik Jasa. *STIE SEMARANG, Vol 4, No.2*.

Lukman, & Radhityo. (2015). Pengaruh Faktor Harga dan Merek Terhadap Minat Beli Model Desain Sepatu (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol.2 No.2*.

Lupiyoadi. (2014). Definisi Jasa. *Administrasi Bisnis Vol.15 No. 1*.

Nasution. (2017). Pengertian Kualitas Pelayanan. *CIMAE Proceeding. Vol.2*.

Nunnally, & Ghozali. (2006). Teknik Analisis Data Uji Reliabilitas. *Jurnal Manajemen*.

Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.POS Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Prosisko Vol.8, No.2*.

Oliver. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jakarta : Rineka Cipta*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono. (2014). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta.

Tjiptono, & Chandra. (2011). *Service Quality and Satisfaction . Edisi 3 Yogyakarta : Andi*.

Videlia, P. D. (2020, April 13). Arti PSBB yang dibuat untuk Cegah Penyebaran Corona di Indonesia. *Tirto.id*.

Yulmanita. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan Customer Service pada Galeri Indosat Semarang. *Institutional Repository Diponegoro University*.