

## Analisa persepsi konsumen terhadap jasa pelayanan transportasi laut pada perusahaan pelayaran kargo peti kemas : Maersk Sealand Indonesia

Hutagalung, Bernard H., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440215&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan teknologi yang berkembang pesat sekarang ini hubungan perdagangan antar negara semakin bertambah kuat. Hal ini mendorong berkembangnya industri transportasi di dunia yang menghubungkan negara yang satu dengan yang lainnya. Industri transportasi yang paling banyak dipakai untuk hubungan perdagangan antar negara adalah transportasi laut.

Indonesia yang merupakan salah satu negara tempat berinvestasi bagi banyak perusahaan - perusahaan internasional, merupakan pangsa pasar yang sangat baik bagi industri transportasi kargo laut. Adanya krisis ekonomi yang melanda Indonesia ditambah krisis politik menyebabkan kemerosotan dari kargo yang biasanya diangkut. Persaingan dalam industri ini menjadi sangat ketat.

Industri transportasi kargo laut ini dibatasi pada transportasi kargo laut dengan peti kemas (container). Terjadinya persaingan dalam industri jasa pelayaran kargo ini menimbulkan perubahan perilaku masyarakat dalam menggunakan jasa pelayaran kargo peti kemas tersebut. Persaingan tersebut membuat masyarakat bingung untuk menentukan perusahaan pelayaran kargo mana yang sebaiknya dipilih.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis persepsi dan perilaku konsumen untuk perusahaan pelayaran pada umumnya, mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk menjadi konsumen perusahaan pelayaran, dan menganalisa kinerja perusahaan pelayaran Maersk Sealand dalam mengidentifikasi pelayanan apa yang akan menjadi preferensi pengguna jasa pelayaran pada saat ini sehingga perlu dikembangkan dalam perusahaan.

Penelitian menggunakan metode self administered Questionnaire-drop off survey. Jumlah responden adalah 100 perusahaan. Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif. Pada penelitian telah dihasilkan beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan yaitu perlengkapan, kapasitas, pemasaran, dokumentasi, customer service, penjualan dan keuangan. Dimana faktor dokumentasi dan kapasitas merupakan faktor dominan yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen jasa pelayaran kargo peti kemas.

Saran untuk perusahaan pelayaran Maersk Sealand adalah sebaiknya melakukan perbaikan - perbaikan pelayanan dengan mengutamakan konsumen yaitu dengan menciptakan kualitas pelayanan yang prima dengan selalu fleksible melihat perubahan permintaan pada pasar.