

---

---

## ABSTRAK

Nama : Mufroni Faizal Rizha  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisis *service quality* terhadap produk impor laut di industri *forwarder* dengan menggunakan teknik *conjoint*

Perkembangan industri *forwarder* dari hari ke hari terus meningkat, dimana bisnis utamanya adalah untuk memberikan jasa impor (pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri) dan ekspor (pengiriman barang dari dalam negeri ke luar negeri). Perusahaan *forwarder* dituntut untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan yaitu mencapai tingkat *quality service* yang tinggi dan mampu bersaing dalam pasar yang kompetitif. Seperti diketahui, produk tidak saja terdiri dari komponen - komponen fisik penyusunnya, namun lebih merupakan kumpulan dari banyak atribut yang dipilih menjadi faktor penentu bagi konsumen dalam memilih produk impornya. Atribut – atribut tersebut meliputi jenis komoditi, harga, *transshipment*, lokasi kedatangan, jenis kargo dan proses *customs clearance*. Kondisi tersebut mengharuskan *forwarder* untuk segera menganalisis produknya yang terdiri dari beberapa kombinasi atribut agar tetap mampu bersaing dan disukai oleh konsumen.

Analisa *conjoint* merupakan metode yang mempunyai keunggulan untuk mendapatkan kombinasi atribut terbaik melalui data kuantitatif berdasarkan tingkat kegunaan (*utility*) dan kepentingan relatif (*relatif importance*). Analisa tersebut dapat digunakan untuk membantu menyeleksi atribut untuk memperoleh kombinasi ideal dari suatu produk yang ditawarkan. Penelitian ini bersifat baru, karena teknik *conjoint* belum banyak dilakukan untuk industri *forwarder*. Penelitian ini berguna untuk memberikan gambaran kepada importir di Indonesia dalam memilih produk impor laut beserta kombinasinya.

Kata kunci: industri *forwarder*, *quality service*, impor laut, *conjoint*

---

---

## ABSTRACT

Name : Mufroni Faizal Rizha

Study Program: Industrial Engineering

Title : An analysis of service quality for ocean freight import product in forwarder industry with conjoint technique.

Business in forwarder industry was always growing high. It's main businesses are import and export services. Forwarder companies need to fullfill customer requirements to reach high customer quality services level. To ensure that the services of product are still in market. Forwarder companies also must have high competitive advantage in the market. The product it self not only physical components, but combination of several attributes as key factors. Many attributes are type of commodity, price, transshipment, lead time, arrival vesel, type of cargo and customs clearance process. With these conditions forwarder needs to analyze their products to maintain their competitive advantage

Conjoint analysis is a method that have strong point to provide products combination of attributes based on quantitative data on utility levels and relative importance levels. The application of conjoint analysis is quite new in the forwarder industry. The result of attributes combination brings indonesia's importer better picture to choose import products before customs clearance.

Key words: forwarder industry, service quality, import, conjoint analysis