



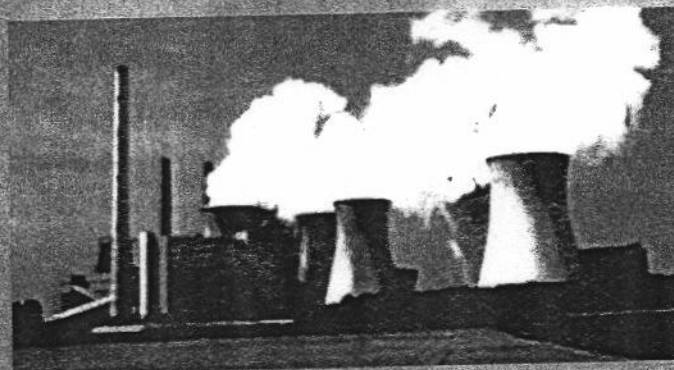
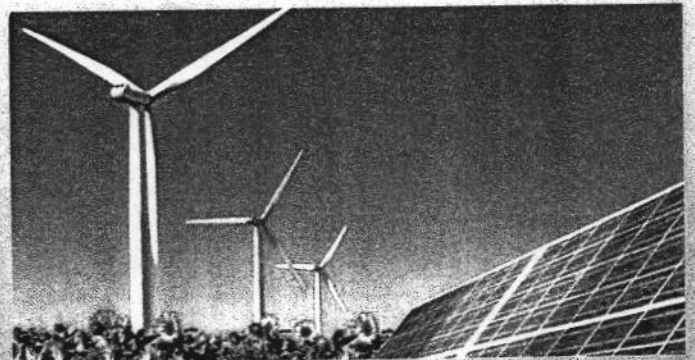
**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI**

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN TEKNOLOGI XVI

**PERAN MANAJEMEN TEKNOLOGI
DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI ENERGI NASIONAL**

Surabaya, 14 Juli 2012



ISBN : 978-602-97491-5-1



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Susunan Panitia	ii
Daftar Isi	iii

MU. MAKALAH UTAMA

1. Potensi Energi Geothermal untuk Pemenuhan Kebutuhan Nasional <i>Dr. Widya Utama, DEA – Ahli Geofisika</i>	MU-1-1
2. Pengelolaan Pertambangan Migas di Indonesia <i>Prof. Dr. Ir. Rudi Rubiandini R.S. – Deputy Pengendalian Operasi BPMIGAS</i>	MU-2-1
3. Strategi Efisiensi Energi di Unit Pembangkitan PJB <i>Ir. Sugianto, MT – Senior Manager MROP PT PJB</i>	MU-3-1

A. MANAJEMEN INDUSTRI

1. Peningkatan Kinerja Algoritma <i>K-Means</i> dengan Fungsi Kernel Polynomial untuk Klasterisasi Objek Data <i>Heri Awalul Ilhamsah – Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura</i>	A-1-1
2. Optimasi Komposisi Medium dalam Pertumbuhan Jamur Tiram Putih (<i>Pleurotus ostreatus</i>) dengan Menggunakan Metode Respon Permukaan dan <i>Goal Programming</i> <i>Diah Prasetyaningrum, Abdullah Shahab– Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS</i>	A-2-1
3. Prediksi Tren Penjualan LPG Menggunakan Anfis LPG Sales Trend <i>Prediction Using Anfis</i> <i>Ariyanto Nugroho, Mauridhi Hery Purnomo – Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS</i>	A-3-1
4. Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan <i>Feliks Anggia B.K.P, Hotman Panjaitan – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</i>	A-4-1
5. Peningkatan Kualitas Training untuk Pelanggan PT INKA dengan pendekatan Metode AHP dan QFD <i>Didik Hendriatna, Suparno – Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS</i>	A-5-1
6. Optimasi Segmentasi Citra Medis Menggunakan Algoritma <i>Particle Swarm Optimazation</i> dan <i>Seeded region Growing Threshold</i> <i>M. Azwar Charis, M. Hariadi – Jurusan Teknik Elektro, FTI ITS</i>	A-6-1
7. Penerapan <i>Lean Thinking</i> Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas (Studi Kasus Pada PT. XYZ Mfg & Co) <i>Mahruf Wijaya Rofi, Suparno – Program Studi Magister Manajemen Teknologi ITS</i>	A-7-1

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA PELAYARAN

Esti Dwi Rinawiyanti

Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya

Jl. Raya Kalirungkut 1, Surabaya, Indonesia

E-mail: estidwi@ubaya.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan jasa menerapkan strategi pemasaran yang sedikit berbeda dengan perusahaan manufaktur, karena produk (jasa) yang ditawarkan dikonsumsi langsung oleh pelanggan. Strategi yang diterapkan seyogyanya berfokus pada pelanggan, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kemudian apa yang sudah diterima dan dirasakan oleh pelanggan perlu diukur untuk mengetahui apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terlebih jika perusahaan melakukan kegiatan *business to business (B2B)*, di mana hubungan dengan pelanggan diharapkan dapat berlangsung lama dan kepuasan pelanggan memungkinkan terjadinya penjualan berulang. Sebagai perusahaan jasa yang melakukan *business to business (B2B)*, perusahaan pelayaran mempunyai jenis pelanggan yang beragam, mulai dari *direct shipper*, *freight forwarder* bahkan *trading*. Sebuah penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan di sebuah perusahaan pelayaran dan posisi perusahaan tersebut dilihat dari sudut pandang pelanggan dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sejumlah responden. Dari analisa deskriptif didapatkan gambaran bahwa sebagian besar pelanggan adalah *direct shipper* (perusahaan manufaktur) sejumlah 53%, diikuti dengan pelanggan *freight forwarder* sejumlah 31%, kemudian pelanggan *general* (campuran antara *trading*, toko, *buyer*, dsb) sebanyak 14%. Sedangkan analisa kepuasan pelanggan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada variabel keramahan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan CSI 71.98%. Sedangkan variabel yang mendapat nilai terendah adalah ketepatan jadwal kapal yang mendapatkan CSI 56.36%. Secara keseluruhan responden memberikan nilai CSI 65% untuk semua variabel yang ditanyakan, yang artinya pelayanan yang diberikan perusahaan berada pada tingkat rata-rata dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Kemudian berdasarkan hasil kuisioner yang telah diolah dibuat analisa kuadran untuk mengetahui posisi perusahaan saat ini. Beberapa variabel ada di Kuadran A dan perlu dipertahankan sebagai keunggulan perusahaan, yaitu kecepatan pengiriman *release order (DO)*, kemudahan menghubungi tim *Customer Service*, dan kecepatan pengiriman *Bill of Lading (BL)*. Sedangkan variabel yang ada di Kuadran B perlu mendapat perhatian lebih dan ditingkatkan performansinya, antara lain ketepatan jadwal kapal, kualitas kontainer, dan kecepatan pengiriman informasi bila ada perubahan jadwal kapal. Beberapa variabel ada di Kuadran C dan D, antara lain ketersediaan jadwal kapal, kemudahan menghubungi bagian penjualan, dan kemudahan mengambil kontainer di depo. Dari hasil tersebut maka perusahaan bisa merancang strategi perbaikan selanjutnya, terutama variabel-variabel yang terletak di Kuadran B dan C. Diharapkan strategi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

Kata kunci: kepuasan, pelanggan, pelayaran