



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI**

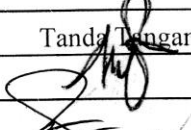

Nama Mahasiswa : Miftakhul Nurmalia Romadhona

Noreg Mahasiswa : 20141221045

Jurusan : MANAJEMEN

Hari/Tanggal : Jum'at, 31 Agustus 2018

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. M. Anang Firmansyah, MM		
Dahruji, SE, MEI		
Budi Wahyu Mahardhika, SE, ST, MM		

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**PUSAT BAHASA**

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2

Email: [pusba.umsby@gmail.com](mailto:pusba.umsby@gmail.com)

**ENDORSEMENT LETTER**


638/PB-UMS/EL/IX/2018

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : The Analysis of Relationship Marketing Strategies in Increasing Customer Loyalty  
Student's name : Miftakhul Nurmalia Romadhona  
Reg. Number : 20141221045  
Department : S1 Manajemen

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 7 September 2018

Chair  
  
Waode Hamsia, M.Pd



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama / No. HP : MIYAKHUL NURMAWA R / 082244281110  
 NIM : 20141221045  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Tanggal Ujian : 31 Agustus 2018  
 Tanggal / di setujui skripsi sudah layak uji : 30 Agustus 2018

JUDUL SKRIPSI : Analisis Strategi Relationship Market

Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT Lintas Nusantara Amod Transindo

Surabaya

DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	P.A.
12/3/18	Konsultasi judul	<i>[Signature]</i>	02/3/2018	Cari judul yang sesuai	<i>[Signature]</i>
19/3/18	Kalimat dan bahasa di perkaya	<i>[Signature]</i>	09/3/2018	Perbaiki rumusan masalah	<i>[Signature]</i>
2/4/18	Strategi pemasaran fokus pada apa ?	<i>[Signature]</i>	8/4/2018	Cari judul SwoT di google scholar	<i>[Signature]</i>
16/4/18	Ganti judul : Analisis strategi relationship marketing dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pada Pt Lintas Nusantara pada rencana	<i>[Signature]</i>	19/4/2018	Lengkap la bab 3	<i>[Signature]</i>
30/4/18	Format tulisan direvisi	<i>[Signature]</i>	24/5	Revisi bab 3, bab 4, EGD	<i>[Signature]</i>
14/5/18	AP di ganti menjadi TP karena perusahaan	<i>[Signature]</i>		Revisi, Trye dan pembimbing 1 with ALC	<i>[Signature]</i>
21/5/18	di perbaiki bab 3, di plastik per poin untuk	<i>[Signature]</i>	31/5	Revisi bab 3, bab 4, EGD	<i>[Signature]</i>
25/5/18	di perbaiki dengan penulisan carit perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan yang dikerjakan peneliti sekarang	<i>[Signature]</i>		Revisi bab 3, bab 4, EGD	<i>[Signature]</i>
	<i>[Signature]</i>			ACL Sampur	



DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BINA BINGAN	PARAF
8/8/18	Konsultasi pedoman wawancara		9/8/18	Perbaikan bab 4 dan bab 5	
13/8/18	Konsultasi transkrip wawancara		23/8/18	Melengkapi bagian skripsi	
16/8/18	Perbaikan untuk bab 4 dan 5		29/8/18	Pengecekan persiapan sidang	
28/8/18	Melengkapi bagian skripsi mulai cover, daftar pustaka, abstrak, isi, lampiran, dan lain-lain				
	Ace Salsary			Al Fidyary	

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN

MENGETAHUI  
DEKAN,

.....



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Program Studi : *Manajemen - Akuntansi*  
TERAKREDITASI BAN - PT

Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

Nomor : 217/II.3.AU/A/FE/VIII/2018  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :

Yth. Pimpinan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya  
Jl. Darmo Harapan III Blok EC. No. 41 Surabaya

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM : Miftakhul Nurmalia Romadhona/20141221045  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen  
Alamat : Jl. Sambikerep Gang Cendana Surabaya  
No. Handphone : 082244281110  
Judul Skripsi : Analisis Strategi *Relationship Marketing* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surabaya, 9 Agustus 2018  
Dekan

Dr. Anna Marina, SE., M.Si. Ak. CA





**PT. LINTAS NUSANTARA ABADI TRANSINDO**

Jl. Darmo Harapan III EC No. 41 Telp. (031) 7878275 - 7329052 Fax, 7329052

Email : LNA@hotmail.co.id

**SURABAYA**

Surabaya, 10 Agustus 2018

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan ijin penelitian yang telah diterima pada tanggal 10 Agustus 2018, kami pihak PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya memberikan ijin penelitian dan memberikan arahan atau layanan serta data-data yang diperlukan dan dibatasi sesuai dengan peraturan dari perusahaan. Adapun mahasiswa yang di beri ijin tersebut yaitu :

Nama : Miftakhul Nurmalia Romadhona  
NIM : 20141221045  
Program Studi : Manajemen  
Judul : "Analisis Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya"

Demikian surat perijinan dari kami. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo



**Judo Wibowo, Kwee**

*Direktur*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Program Studi : Manajemen - Akuntansi  
TERAKREDITASI BAN - PT

Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966-3811967, Fax. (031) 3813097

No. : 79/II.3.AU/A/FEB/II/2018  
Lamp. : -  
Hal : Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping

Kepada Yth,

1. Dahruji, SE.,M.EI
2. Budi Wahyu Mahardhika, SE., MM.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no: 566.1/PRN/II.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).


Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Miftakhul Nurmalia Romadhona  
Nim : 20141221045  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya

Pembimbing Utama : Dahruji, SE.,M.E.I  
Pembimbing Pendamping : Budi Wahyu Mahardhika, SE., MM.

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surabaya, 27 Februari 2016  
Kaprodin Manajemen,  
  
Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodin Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan



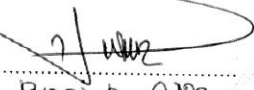
SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :


Nama : Miftakul Nurmala Romadhona  
NIM : 20191221045  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Alamat : Jl. Sambikereb gang Cendora Surabaya  
Judul : Analisis Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo  
Surabaya

telah diserahkan dan memenuhi kriteria batas maksimal yang sudah ditentukan.

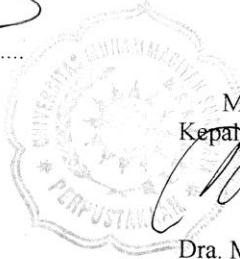
Petugas perpustakaan

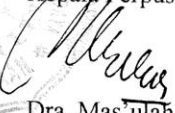
  
Putri R. Sidiq

Surabaya, 7 September 2018  
Mahasiswa

  
Miftakul N.R.

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan



  
Dra. Mas'ulah, M.A.

\*) Coret yang tidak perlu



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Pertanyaan yang ditujukan kepada Direktur PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya :**

1. Bentuk jasa pengiriman apakah yang di tawarkan perusahaan ini ?
2. Layanan seperti apakah yang di tawarkan oleh perusahaan ini?
3. Berapa banyak pelanggan dari PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo saat ini ? dan sudah berapa lama melakukan kerjasama ?
4. Apakah ada peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya?
5. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan barang ke tempat tujuan yang diinginkan pelanggan ?
6. Apakah perusahaan memberikan tarif yang kompetitif ?
7. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan sesuai waktu yang diinginkan ?
8. Bisakah pelanggan mengetahui informasi status pengiriman dengan mudah ?
9. Apakah anda pernah mendapat komplain dari pelanggan? Biasanya komplain seperti apa?
10. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang pelanggan sampaikan?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Pertanyaan yang ditujukan kepada Bagian Operasional PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya :**

1. Bentuk jasa pengiriman apakah yang di tawarkan perusahaan ini ?
2. Layanan seperti apakah yang di tawarkan oleh perusahaan ini?
3. Berapa banyak pelanggan dari PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo saat ini ? dan sudah berapa lama melakukan kerjasama ?
4. Apakah ada peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya?
5. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan barang ke tempat tujuan yang diinginkan pelanggan ?
6. Apakah perusahaan memberikan tarif yang kompetitif ?
7. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan sesuai waktu yang diinginkan ?
8. Bisakah pelanggan mengetahui informasi status pengiriman dengan mudah ?
9. Apakah anda pernah mendapat komplain dari pelanggan? Biasanya kompalian seperti apa?
10. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang pelanggan sampaikan?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Pertanyaan ditujukan kepada Pelanggan yang bersedia diwawancarai :**

1. Sejak kapan Anda menjadi pelanggan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?
2. Dari mana anda mengetahui PT. Lintas Nusantara Abadi Surabaya ?
3. Mengapa anda mau menggunakan produk yang di tawarkan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?
5. Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?
6. Apakah anda Merekomendasikan pelayanan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo ke perusahaan lain? Apa alasannya?
7. Apakah anda mempunyai hubungan dengan perusahaan lain?
8. Apakah anda akan tetap berhubungan dengan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya dalam jangka waktu lama? Apa alasannya?
9. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya? Apa alasannya ?
10. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?
11. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang anda sampaikan?
12. Pelayanan seperti apa yang anda inginkan pada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo kedepannya ?



## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Haryanto Wibowo (Wakil Direktur)

Tanggal : 20 Agustus 2018

1. Bentuk jasa pengiriman apakah yang di tawarkan perusahaan ini ?

*“Jasa yang kami tawarkan yaitu jasa pengiriman pupuk petrogenik dan keramik menggunakan truk.”*

2. Layanan seperti apakah yang di tawarkan oleh perusahaan ini?

*“Pengiriman barang dengan jaminan tepat waktu dan keamanan barang yang terjaga. Kami juga menawarkan muatan truk sesuai kapasitas nya, seperti truk gandeng dengan kapasitas antara 35 sampai 40 ton dan truk tronton sekitar kurang lebih 50 ton.”*

3. Berapa banyak pelanggan dari PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo saat ini ? dan sudah berapa lama melakukan kerjasama ?

*“Untuk saat ini terdapat 8 pelanggan yang sudah menjalin kerjasama. Rata-rata melakukan kerjasama sekitar kurang dari 1 tahun sampai 5 tahun.”*

4. Apakah ada peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya?

*“Setiap kurang lebih 2 tahun sekali mendapatkan 1 sampai dengan 2 pelanggan baru.”*

5. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan barang ke tempat tujuan yang diinginkan pelanggan ?

*“ Ya, kami selalu mampu mengirimkan barang ke tempat tujuan selama tidak ada hambatan di jalan.”*

6. Apakah perusahaan memberikan tarif yang kompetitif ?

*“Tentu kami memberikan tarif yang kompetitif dibandingkan dengan perusahaan sejenis lainnya. Tetapi tarif yang kami tawarkan juga sesuai dengan situasi yang ada seperti kenaikan BBM, pajak, peralihan rute dan sebagainya.”*

7. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan sesuai waktu yang diinginkan ?

*“Kami mampu mengirimkan barang sesuai waktu yang diinginkan dengan mempertimbangkan jarak tempuh dan kondisi jalan serta kondisi truk.”*

8. Bisakah pelanggan mengetahui informasi status pengiriman dengan mudah ?

*“Bisa, karena kami juga sudah menggunakan GPS untuk memantau perjalanan truk kami dan apabila ada keterlambatan atau terjadi sesuatu di jalan kami juga akan memberi info kepada pelanggan.”*

9. Apakah anda pernah mendapat komplain dari pelanggan? Biasanya komplain seperti apa?

*“Pernah, kami mendapat komplain apabila waktu pengiriman tidak tepat yang disebabkan truk rusak dan jembatan atau jalan rusak sehingga harus mengoper barang ke truk lain atau mengalihkan truk ke jalur lain yang bisa sampai ke tempat tujuan.”*

10. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang pelanggan sampaikan?

*“Komplain tersebut kami tanggapi dan kemudian dicari solusinya, misal jalan rusak kita alihkan ke jalur lain sedangkan kalau truk rusak kita perbaiki atau barang yang kita muat di oper ke truk kita yang lain .”*

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Anni Fatimah (Kepala Bagian Operasional)

Tanggal : 12 Agustus 2018

1. Bentuk jasa pengiriman apakah yang di tawarkan perusahaan ini ?

*“Jasa yang kami tawarkan yaa... pengiriman barang seperti pupuk dan keramik melalui jalur darat. Terus untuk mengangkut barangnya kita pakai truk.”*

2. Layanan seperti apakah yang di tawarkan oleh perusahaan ini?

*“Mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain. Kaya gini loh misalnya kita muat pupuk dari Blitar ke Gresik terus muat keramik dari Subang ke Surabaya nah barang-barang itu kami muat berdasarkan kapasitas truk kami, kan kami punya beberapa jenis truk tuh laah kalau muat pupuk biasanya kita tawarkan pakai truk gandeng dengan kapasitas antara 35 sampai 40 ton, terus kalau muat keramik itu biasanya kita tawarin ke pelanggan pakai truk Tronton yang kapasitasnya bisa sampai 50 ton.”*

3. Berapa banyak pelanggan dari PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo saat ini ? dan sudah berapa lama melakukan kerjasama ?

*“Rata-rata sekitar berapa ya, eemmhh, sekitar 7 lah ya yang tetap, soalnya kan kadang ada yang menggunakan jasa kita cuma sekali dua kali aja mungkin karena mereka yang menggunakan jasa kita cuma sekali dua kali itu pas lagi banyak produksi dan kalau lagi produksi sedikit ya pakai truk mereka sendiri. Kalau lama kerjasama macam-macam sih ada yang udah 5 tahun ada yang baru 2 tahun ada yang baru belum ada 1 tahun juga.”*

4. Apakah ada peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya?

*“Nggak tentu juga sih, maksudnya nggak setiap tahun kita tambah pelanggan gitu. Karena kan kita fokusnya ke yang langganan atau ajeg aja pakai truk kita, tapi kalau misalkan ada yang mau pakai jasa kita ya kita terima soalnya kan kalau truk nya kurang juga kita nggak bisa muat banyak-banyak.”*

5. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan barang ke tempat tujuan yang diinginkan pelanggan ?

*“Ya pasti kami kirim sampai ke tujuan, cuma terkadang itu biasanya ada lah masalah kayak ban truk bocor atau ada mesin yang tiba-tiba rusak pas di tengah jalan, tapi tetap kita antar barang ke tepat tujuan kalau truk udah di perbaiki.”*

6. Apakah perusahaan memberikan tarif yang kompetitif ?



*“Kalau itu sudah pasti lah, cuma kita juga menyesuaikan tarif sesuai dengan kondisi ekonomi yang berlaku. Kayak misalnya harga BBM naik ya tarif kita naikkan sedikit lah tapi kalau harga BBM turun atau stabil ya kita berusaha pakai tarif yang pas di kantong, eh apa sih pokoknya gitu lah tarifnya juga di murahin. Kan kita juga ada tender dan penawaran tarif juga sebelum pelanggan menggunakan jasa kita”*

7. Apakah perusahaan ini mampu mengirimkan sesuai waktu yang diinginkan ?

*“Semaksimal mungkin kita usahakan tepat waktu ngirim barangnya, cuma kan yang namanya di jalan itu juga kita ngga bisa memprediksi. Perjalanan biasanya di tentukan oleh kondisi lalu lintas sama kondisi truknya. Dulu pernah di daerah Jawa Barat itu ada jembatan roboh dan perbaikannya butuh waktu lama, ya mau nggak mau truk tetep jalan dan di alihkan lewat jalur lain yang lebih jauh. Terus kayak yang saya omongin tadi kadang-kadang di tengah jalan ban truk bocor, tapi semua itu kita tetap antisipasi bagaimana agar barang bisa sampai ke tempat tujuan.”*

8. Bisakah pelanggan mengetahui informasi status pengiriman dengan mudah ?

*“Ya bisa lah, kan perusahaan kita sudah menggunakan sistem GPS, jadi truk sampai mana truk lagi di mana kita bisa pantau, terus di info ke pelanggan.”*

9. Apakah anda pernah mendapat komplain dari pelanggan? Biasanya komplain seperti apa?

*“Pernah sih, cuma ya jarang terjadi. Biasanya masalah barangnya kayak kok pupuknya ada yang rusak zaknya atau jumlahnya berkurang, terus keramiknya kok banyak yang pecah, kok estimasi biasanya 1 hari sampai, ini 2 hari kok belum sampai. Kayak gitu-gitu sih kebanyakan”*

10. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang pelanggan sampaikan?

*“Kami terima komplain tersebut, terus kita berikan solusi kayak misalnya pupuknya rusak zaknya ya kita sarankan pelanggan untuk membekali sopir zak kosong kalau misalkan ada kerusakan zak bisa di ganti. Tapi biasanya ada perjanjian klaim barang rusak kok, jadi barang yang rusak itu berapa ya kita ganti dengan memotong tagihan atau bisa di ganti langsung pas di tempat tujuan. Kayak kita muat keramik terus ada yang pecah kita ganti sesuai harga keramik tersebut. Kemudian kalau truk nya lambat nggak sampai tujuan tepat waktu kami cek GPS untuk mengetahui keberadaan armada tersebut lalu kami kabari pemilik barang dan meminta maaf serta memberikan penjelasan kenapa truknya telat kena tilang polisi, atau ban bocor, atau ada jembatan roboh jika ada keterlambatan atau ada masalah dengan armada kami.”*

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Nunik (PT.Kediri Tani)

Tanggal : 19 Agustus 2018

1. Sejak kapan Anda menjadi pelanggan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Sejak tahun 2016...sudah sekitar kurang lebih 2 tahun...”*

2. Dari mana anda mengetahui PT. Lintas Nusantara Abadi Surabaya ?

*“Dari data ekspeditur yang sudah ditentukan oleh Petrokimia Gresik...”*

3. Mengapa anda mau menggunakan jasa yang di tawarkan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*” Karena berawal dari kerjasama yang baik, makanya kami mempercayakan perusahaan kami untuk terus melanjutkan kerjasama dengan PT. LNA”*

4. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

*“Sangat memuaskan...makanya kedepannya kami tetap menggunakan jasa PT.LN, karean dari pengalaman kerjasama yang baik dan kepercayaan yang saling terjaga...”*

5. Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Kecepatan dalam pengiriman...dan tanggung jawab yang baik untuk mengangkut produk kami.”*

6. Apakah anda Merekomendasikan pelayanan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo ke perusahaan lain? Apa alasannya?

*“Pastinya...karena dari pengalaman perusahaan kami yang telah puas menggunakan jasa dari PT. LNA, maka dari itu kami berani merekomendasikan ke perusahaan lain...”*

7. Apakah anda mempunyai hubungan dengan perusahaan lain?

*“Pastinya ada...tapi PT. LNA termasuk jasa ekspeditur yang kami percayakan menjadi transportir kepercayaan perusahaan kami..”*

8. Apakah anda akan tetap berhubungan dengan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya dalam jangka waktu lama? Apa alasannya?

“Saya bisa memastikan, dalam waktu ke depan kita tetap menggunakan jasa dari PT. LNA, karena dari pengalaman kerjasama yang baik perusahaan kami selama ini...”

9. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya? Apa alasannya ?

*“Alhamdulillah selama ini kami puas, karena kecepatan dalam pengiriman dan tanggung jawab yang baik.”*

10. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

*“Untuk sementara selama ini kami belum pernah menyampaikan komplain ke PT. LNA...”*

*“maaf mbak tadi saya masih perjalanan hehehe..”*

11. Pelayanan seperti apa yang anda inginkan pada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo kedepannya ?

*“Kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengiriman, untuk lebih ditingkatkan lagi...”*



## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Evi (CV. Sukmo Giri)

Tanggal : 19 Agustus 2018

1. Sejak kapan Anda menjadi pelanggan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Sekitar kurang lebih tahun 2015.”*

2. Dari mana anda mengetahui PT. Lintas Nusantara Abadi Surabaya ?

*“Dari Petrokimia Gresik, karena daftar ekspediter sudah di tentukan.”*

3. Mengapa anda mau menggunakan jasa yang di tawarkan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*”Karena rekomendasi dari Petrokimia Gresik, jadi kami mau menggunakan jasa PT. LNA”*

4. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

*“Sangat baik, pengiriman barang selalu tepat waktu dan selalu memberi informasi apabila ada masalah pengiriman.”*

5. Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Pengirimannya tepat waktu, barang kami yang dimuat oleh PT.LNA aman dan terjaga.”*

6. Apakah anda Merekomendasikan pelayanan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo ke perusahaan lain? Apa alasannya?

*“Iya, karena selama bekerjasama dengan kami pelayanan nya baik dan dapat dipercaya.”*

7. Apakah anda mempunyai hubungan dengan perusahaan lain?

*“Iya, tetapi PT.LNA termasuk yang melakukan pelayanan dengan baik.”*

8. Apakah anda akan tetap berhubungan dengan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya dalam jangka waktu lama? Apa alasannya?

*“Iya, karena pelayanannya baik dan dapat dipercaya.”*

9. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya? Apa alasannya ?

“Iya kami puas, karena mampu mengirimkan barang kami dengan baik dapat dipercaya.”

10. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

*“Selama ini kami belum pernah menyampaikan komplain.”*

11. Pelayanan seperti apa yang anda inginkan pada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo kedepannya ?

*“Tetap menjaga pelayanan yang baik dan menjaga kepercayaan yang baik.”*

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Nadia (Admin Logistik PT.Gemilang Mtra Sejahtera)

Tanggal : 17 Agustus 2018

1. Sejak kapan perusahaan anda menjadi pelanggan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Sekitarkapan yaaa.. awal bulan Mei 2017 deh seingetku.”*

2. Dari mana anda mengetahui PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“PT. LNA Transindo sendiri, karena dari pihak sananya yang menawarkan ke kita untuk menggunakan jasa angkutannya.”*

3. Mengapa perusahaan anda mau menggunakan produk yang di tawarkan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Karean tarifnya lumayan kompetitif sih setelah kami hitung-hitung mangkanya kami mau menggunakan jasanya, kemudian juga sudah bekerjasama dengan perusahaan besar yang lain seperti petrokimia dan mulia keramik.”*

4. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

*“Baik kok, pengiriman barangnya juga tepat waktu, cuma kan kadang ada beberapa kendala seperti ada masalah di jalan terus kadang truknya rusak di jalan tapi biasanya langsung di tangani dengan baik sama PT.LNA transindonya sendiri.”*

5. Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya ?

*“Hahahahah... seperti yang aku bilang di awal tadi, tarifnya cocok lah ya.”*

6. Apakah anda Merekomendasikan pelayanan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo ke perusahaan lain?

*“Emhhhhh... boleh lah ya, lagian kan PT.LNA Transindo juga kerjasamanya sudah bnyak kok dengan perusahaan-perusahaan besar.”*

7. Apakah anda mempunyai hubungan dengan perusahaan lain?

*“Nggak sih, soalnya kan kirim ke Jawa Timur jarang juga jadi ngga perlu banyak truk jadi di serahkan ke PT.LNA saja.”*

8. Apakah anda akan tetap berhubungan dengan PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya dalam jangka waktu lama? Apa alasannya?

*“Ya tentu, karena kami sudah percaya dan tarifnya juga cocok.”*

9. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya? Apa alasannya?

*“Iya puas, karena kirimnya tepat waktu dan sesuai tempat tujuan.”*

10. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya?

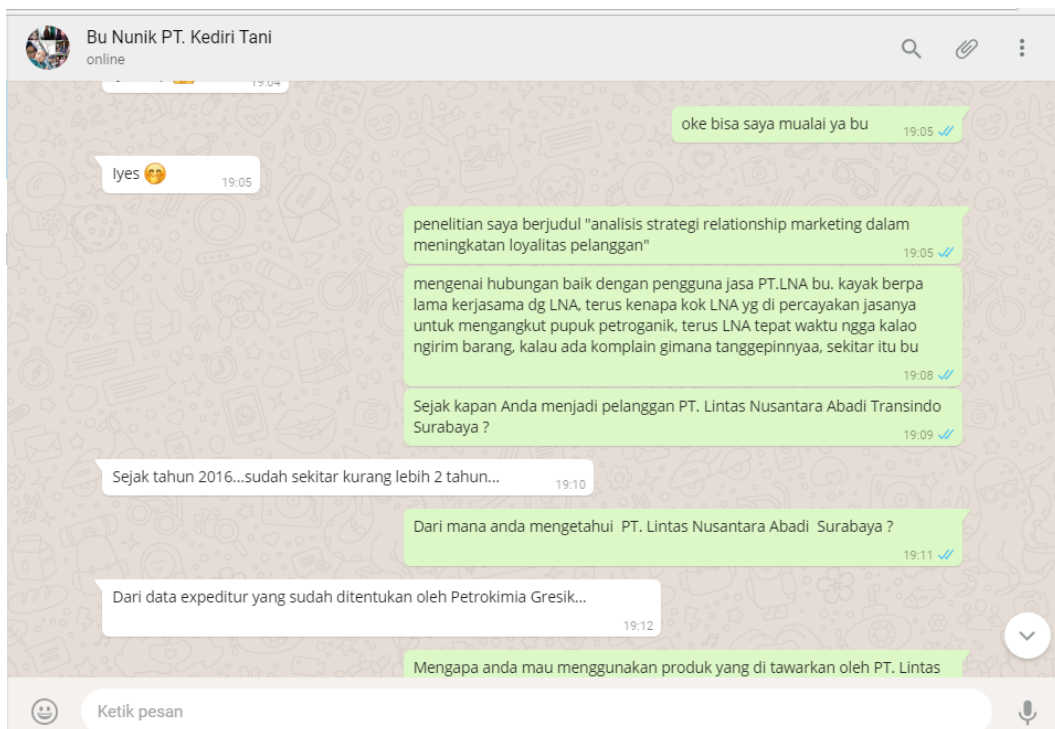
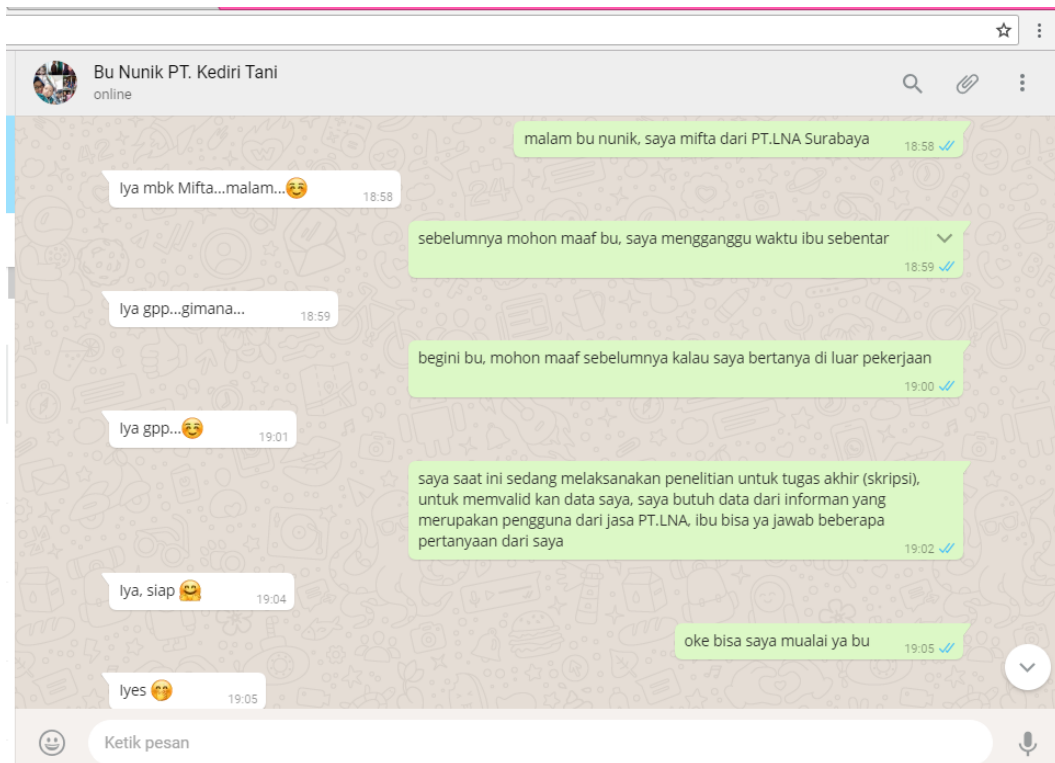
*“Jarang, karena kan sebelum kerjasama kita juga udah buat perjanjian-perjanjian kaya misalnya kalau keramik kita ada yang pecah saat dimuat selama perjalanan ya kita klaim ke PT.LNA transindo sesuai perjanjian.”*

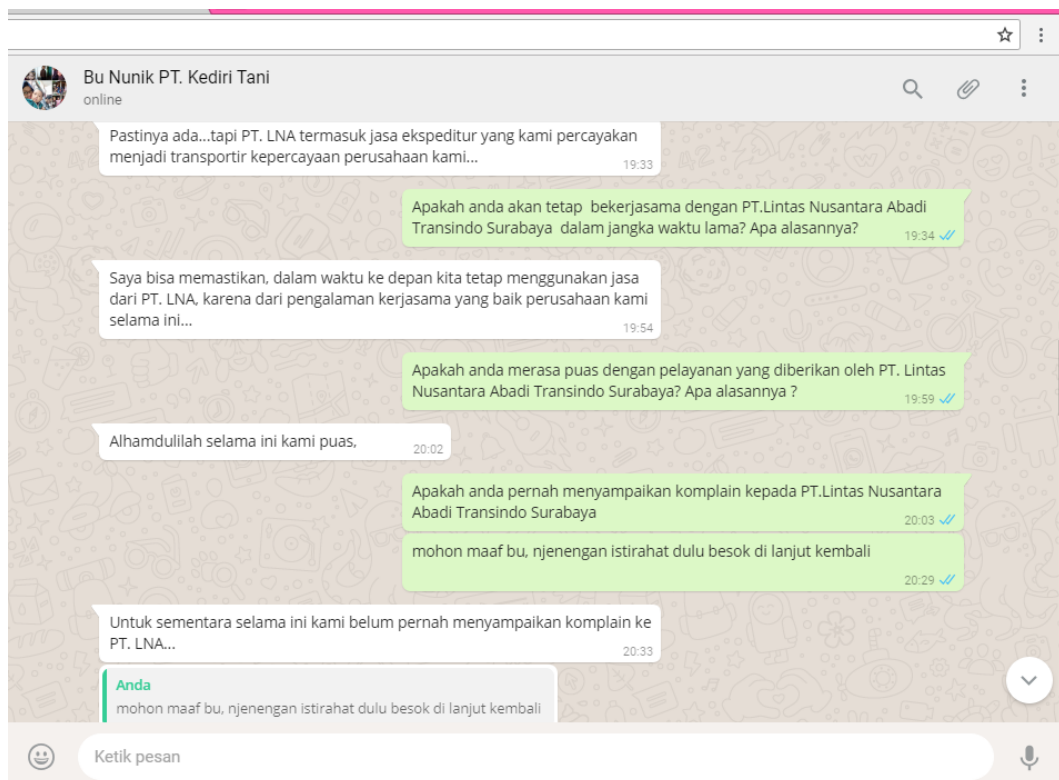
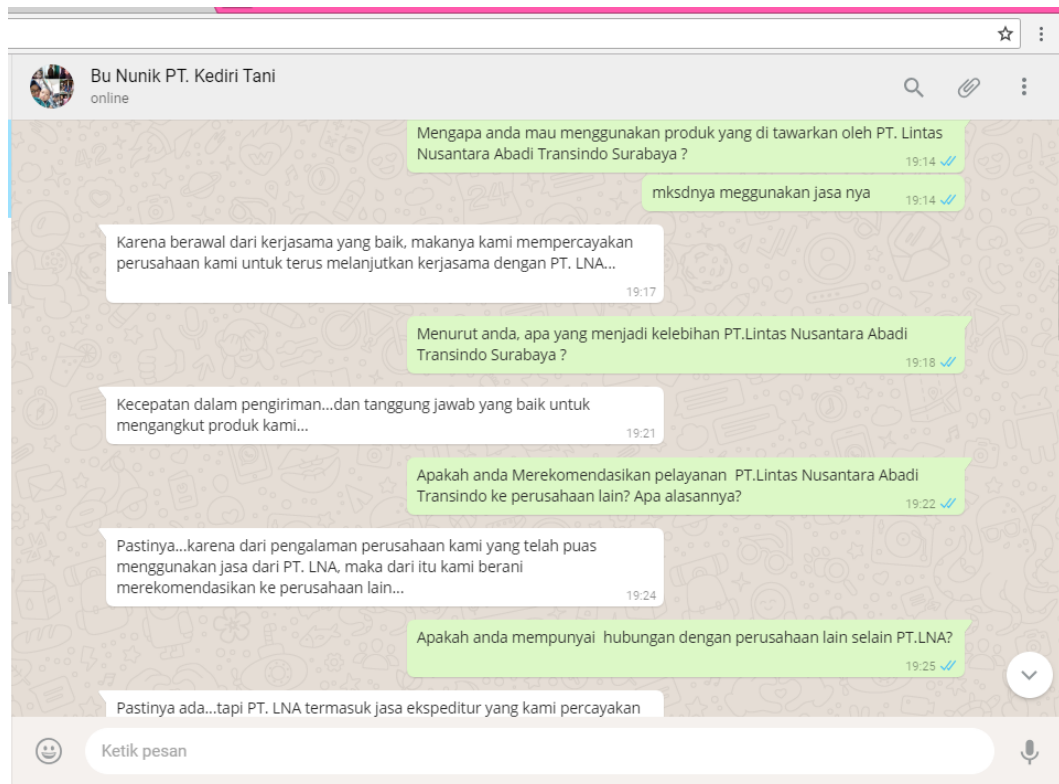
12. Bagaimana pihak PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo Surabaya menanggapi komplain yang anda sampaikan?

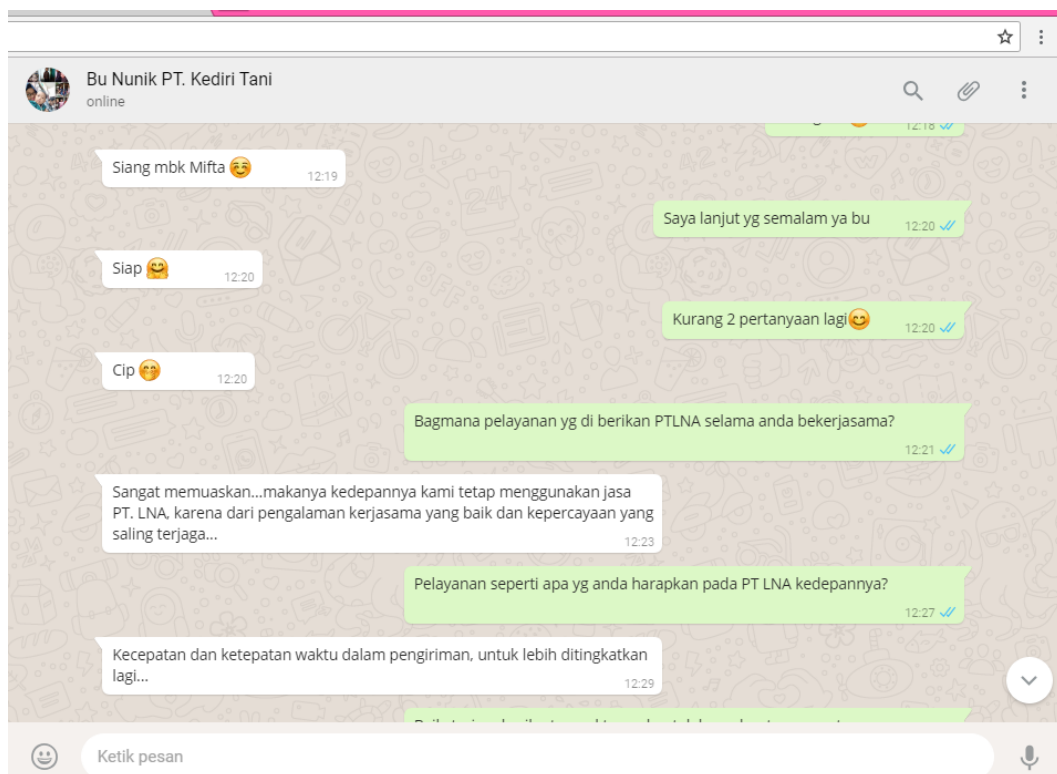
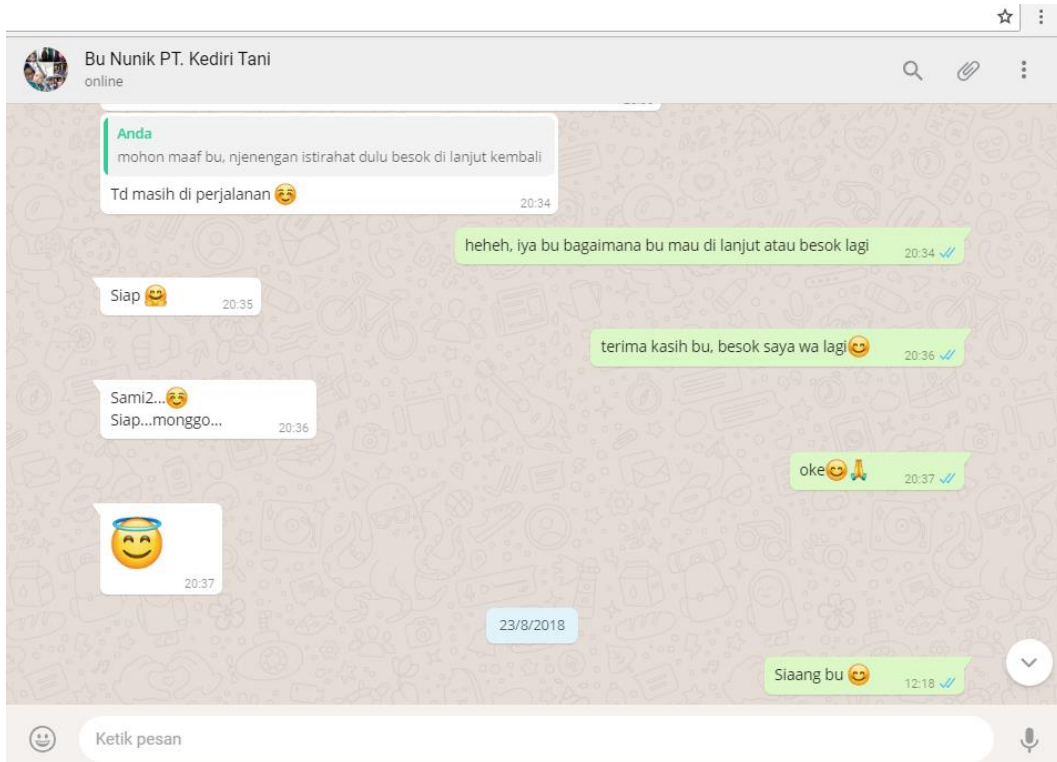
*“Karena kita jarang ada komplain ya, tapi baik lah tanggapannya kalau misal ada masalah keterlambatan muat juga langsung diinfokan ke kita kendalanya apa.”*

13. Pelayanan seperti apa yang anda inginkan pada PT.Lintas Nusantara Abadi Transindo kedepannya?

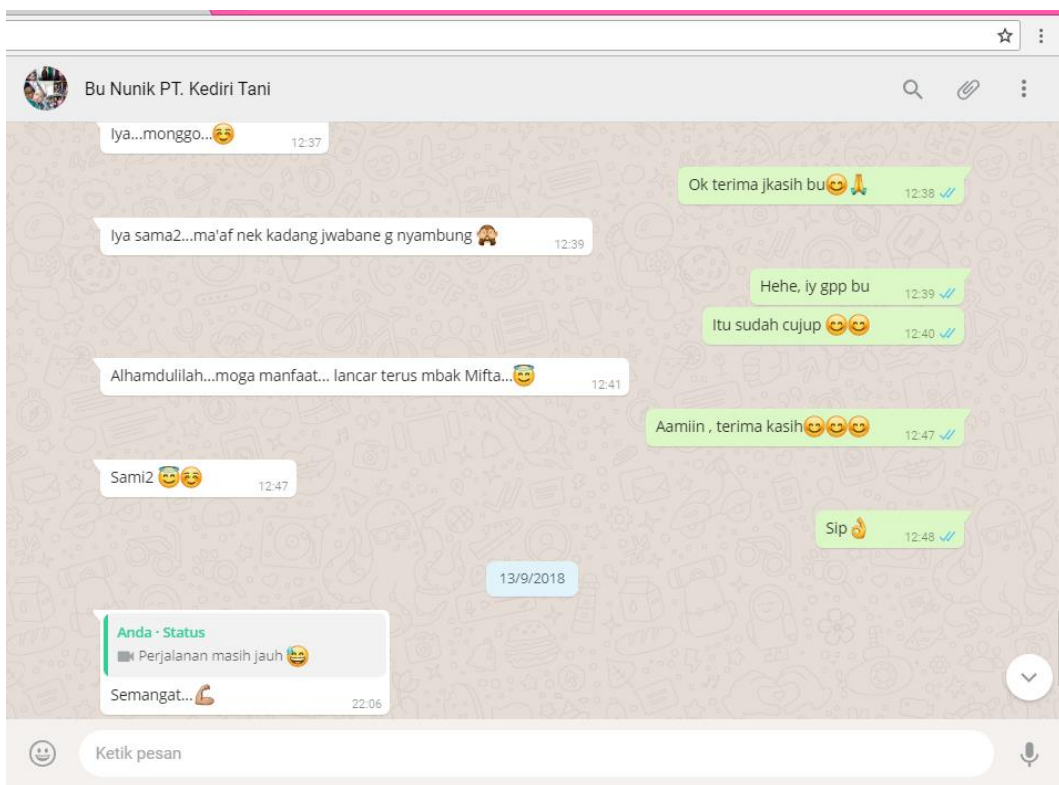
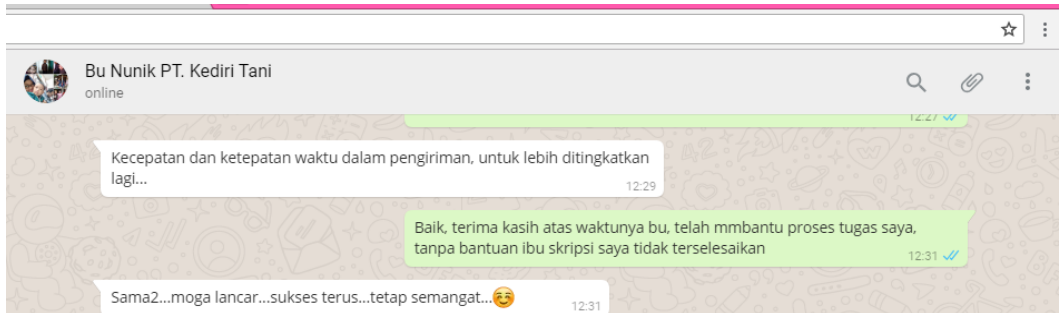
*“Tetap di pertahankan kualitas pelayanannya kalau bisa di tingkatkan, oh iya sama satu lagi untuk pengembalian surat jalan ke kita tolong di percepat juga ya.”*









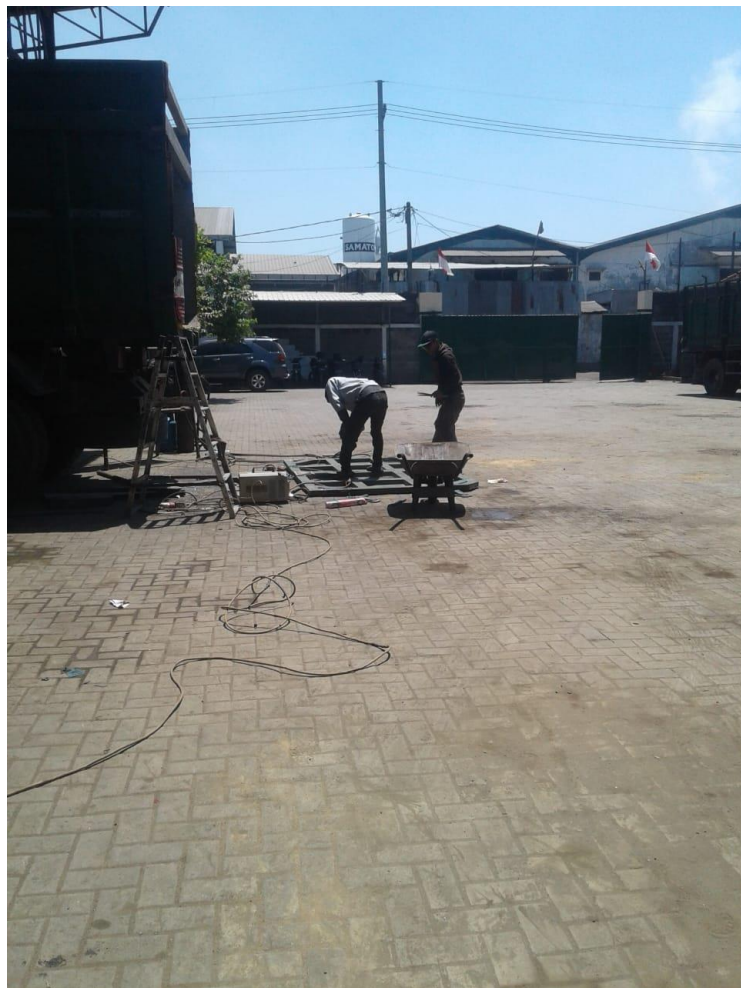


















**PT. JAYA DISTRIBUSI**  
 BANDUNGAN SELATAN UNLI SU AL  
 EJAGALAN-PENJARINGAN  
 JAKARTA UTARA

Delivery No: WDS/0918DO-02753 Delivery: 3 Sep 2018

Bill To:  
**PT. BUANA GRAHA ADINATA**  
 JL. HM. RUYUMAR LURU NO. 42 RT 003 RW 021  
 MARGAHAYU, BEKASI TIMUR KOTA BEKASI JAWA  
 BARAT

PO No: BGAMIII01218  
 Ship Via: FRANCO

### Delivery Order

Item Description	Merk	Size	SU No	Qty	Unit	Truck No	Ekspedisi
PILOVA BLUISH 5-L	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	588	M2	L-8592-112	LINTAS NUSANTARA ABADI
PILOVA YELLOWISH 5-X	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	404	M2		420 kembali
PARAMITHA BLUISH 6-M	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	166	M2		pecah 50or Raymond
PARAMITHA BLUISH 6-X	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	168	M2		pilova Blu
PARAMITHA YELLOWISH 6-S	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	252	M2		pecah 130or Raymond
PARAMITHA YELLOWISH 6-M	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	144	M2		pecah 80or Raymond pilova ylu
PIVANY BLUISH 6-L	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	144	M2		pecah 40or Raymond paramitha Bl
PIVANY YELLOWISH 6-X	RAYMOND	25X40	WDS/0918SO-006	144	M2		pecah 40or Raymond Pivani Blu

Ship To: MAKURJL RAYA NO 107 GUDO, JOMBANG (0821-4274-9689)

Description: 2404 2410 FRANCO/SAMPLE SO-A06 PO:BGAMIII01218

Langsir / Tidak Langsir (\*Cat yang tidak perlu)  
 No Tip Sapir:

Issued: 02/08/18 Warehouse: WIPAD02 Delivery: 02/10/18

TGL: 02/10/18

TOKO



**PT. PETROKIMIA GRESIK**

Alamat : Jl. Jenderal Akhmad Yani, Gresik  
 Telepon : (031) 3981811, 3982200 (psw. 2196)  
 Facsimile : (031) 3981244, 3988862

Pusat Layanan Pelanggan :  
 Telepon bebas pulsa : 0800.1.636363 dan 0800.1.888777  
 Facsimile : (031) 3979976

**PO:5100045826 BUKTI PENYERAHTERIMAAN PENGIRIMAN STOCK PUPUK (BPPSP)**  
 Nomor : 01

PT. PETROKIMIA GRESIK telah menyerahkan pupuk kepada Ekspediter PT. LINTAS HUSANTARA ABADI TRANSINDO untuk diangkut/dikirim dan kemudian diserahkan kepada Pengelola Gudang Penyangga di PT. BETA ARIA KEDIRI

1. Nama Barang / Spesifikasi : **PETROGANIK / DALAM KANTONG PLASTIK**  
 2. Berdasarkan : SPPSP No. **5.120106312** Tanggal **01-08-18** Part. **100** Ton  
 3. Pengangkutan : a. Alat Angkut / Nomor Polisi : **Truck / L 8714 UT**  
 b. Nama Pengemudi / No. SIM : **KAMBALI**  
 c. Tujuan : **GD. Gud PT. PETROKIMIA GRESIK**  
 d. Jumlah yang akan dimuat : **30 (Tiga Puluh)** Ton

4. Bukti ini berlaku juga sebagai Pas / Surat Jalan

BUKTI SERAH TERIMA (Wajib diisi oleh petugas Gudang)			
GUDANG ASAL		GUDANG TUJUAN	
Kedatangan alat angkut	Tgl. <b>07/2018</b> Jam : <b>08:00</b>	Kedatangan alat angkut	Tgl. <b>9/2018</b> Jam : .....
Mulai muat	Tgl. <b>10/8</b> Jam : <b>09:00</b>	Mulai bongkar	Tgl. <b>8/2018</b> Jam : <b>09:15</b>
Selesai / Keluar	Tgl. .... Jam : <b>16:00</b>	Selesai / Keluar	Tgl. .... Jam : .....
Jumlah yang diserahkan	: <b>750</b> Bags, <b>30</b> Ton	Jumlah yang diserahkan	: <b>750</b> Bags, <b>30</b> Ton
Catatan Penyerahan		Catatan Penerimaan	
-		- Diterima kondisi baik : <b>750</b> Bags, <b>30</b> Ton	
-		- Diterima rusak/basah : .....	
-		- Diterima kondisi pecah : .....	
-		- Susut : .....	

Yang Menyerahkan PT. Petrokimia Gresik : **EKA WIDIA**

Yang Menerima Ekspediter : **KAMBALI BETA ARIA**

Yang Menerima Pengelola Gudang Penyangga : **BETA ARIA**

**LNA**

**PT. LINTAS NUSANTARA ABADI TRANSINDO**  
 Jl. Darmo Harapan III EC No. 41 Telp. (031) 7578275 - 7326890 Fax. 7325297  
 Email : LNA@hotmail.co.id  
 SURABAYA

Surabaya, 18 Agustus 2018

Kepada Yth,  
 Keramik Gemilang  
 Ibu Lili

Dengan hormat,

Dengan ini kami PT. Lintas Nusantara Abadi Transindo mengajukan penawaran jasa angkutan kepada perusahaan Bpk/Ibu untuk tujuan Jawa Timur, berikut tarif yang kami ajukan :

• Subang - Surabaya, Sidoarjo, Gresik	Rp. 238/kg
• Subang - Bojonegoro	Rp. 250/kg
• Subang - Tuban	Rp. 240/kg
• Subang - Mojokerto	Rp. 255/kg
• Subang - Jombang	Rp. 270/kg
• Subang - Pasuruan	Rp. 265/kg
• Subang - Malang	Rp. 290/kg
• Subang - Jember	Rp. 305/kg
• Subang - Lumajang	Rp. 300/kg
• Subang - Purwokerto	Rp. 200/kg
• Subang - Jogjakarta	Rp. 240/kg
• Subang - Tegal	Rp. 195/kg

- Tolcransi pecah 0,5%.  
 - Tambahan bongkar 2 tempat di kota yang sama Rp. 250.000./truk.  
 - Tambahan bongkar 2 tempat Rp. 250.000./truk.  
 - Pembayaran 1 bulan setelah surat jalan diterima pabrik.

Demikian surat penawaran yang kami ajukan, mohon dijadikan pertimbangan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.