

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA LAYANAN IMPOR DALAM
MENINGKATKAN KINERJA CV. TRIJAYA MULYA SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH :
AULLA SUKMA MAWANTI
20141221013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA LAYANAN IMPOR DALAM
MENINGKATKAN KINERJA CV. TRIJAYA MULYA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH :
AULLA SUKMA MAWANTI
NIM: 20141221013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulla Sukma Mawanti

NIM : 20141221013

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru, danskripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagian atau seluruhnya skripsi ini hasil menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 30 Januari 2019
Yang membuat pernyataan



Aulla Sukma Mawanti
20141221013

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI
ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA LAYANAN
IMPOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
CV. TRIJAYA MULYA SURABAYA

Oleh:

AULLA SUKMA MAWANTI
NIM. 20141221013

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 29 Januari 2019.

Dosen Pembimbing I,



Dr. Siti Maro'ah, M.Pd


Dosen Pembimbing II,



Andi Wardhana, SH., M.Si

Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen




Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.

**Judul : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA LAYANAN
IMPOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
CV. TRIJAYA MULYA SURABAYA**

**Nama : AULLA SUKMA MAWANTI
NIM. 20141221013**

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

Pada Hari / Tanggal : / 08 Februari 2019

Pukul : 16.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

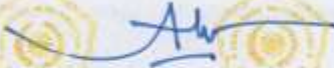
Ketua Penguji :


Dr. Siti Maro'ah, M.Pd

Anggota


Anggota


Dr. M. Anang Firmansyah, MM


Andi Wardhana, SH., M.Si

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Kaprodi Manajemen


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


Anita Roosmawarni, SE., M.SE



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor Dalam Meningkatkan Kinerja Cv. Trijaya Mulya Surabaya. Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Sholawat dan salam selalu tersampaikan kepada uswah hasanah kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi inspirator penulis dalam setiap episode kehidupan yang dijalani.

Penulis sadar bahwasannya di dalam penulisan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi terbatasnya ilmu maupun kemampuan yang dimiliki penulis. Saran dan kritik akan selalu diterima oleh penulis guna menjadi perbaikan bagi skripsi penulis, penyusunan skripsi ini berjalan dengan sebagaimana mestinya dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengungkapkan beribu rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. dr, Sukadiono, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE, M.SE selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya untuk mentransfer ilmu dan memberikan segenap kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, memberikan informasi, saran, dorongan, semangat, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Andi Wardhana , SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. M. Anang Firmansyah, MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak, ibu, kakak, adik, dan semua keluarga yang selalu memberi semangat dan dorongan baik secara moril maupun materi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terima kasih untuk segala kasih sayang yang tidak mungkin bisa terbalas sepanjang waktu.
9. Ibu Dhiana Islami. selaku pimpinan di CV. Trijaya Mulya dan semua tim CV. Trijaya Mulya.
10. Terima kasih untuk kelas Manajemen 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah menjadi

bagian dari cerita episode perkuliahan penulis, dimana kalian selalu menjadi orang yang membantu serta memberikan pelajaran berharga bagi penulis, yaitu “Pelajaran Persahabatan”. Semoga cerita kita dan kebersamaan kita selalu terjalin walau terpisah jarak dan waktu.

11. Semua pihak, sahabat, teman, dan saudara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan proses skripsi ini.

Semoga Allah selalu memberikan hidayah, taufik, dan bimbingan-Nya kepada seluruh pihak yang telah ikhlas dalam membantu selesainya skripsi ini. Kesempurnaan hanyalah milik Allah semata, ketidaksempurnaan adalah milik manusia ciptaan-Nya. Oleh karena itu, segala kekurangan yang ada pada skripsi penulis merupakan murni kesalahan penulis sebagai manusia. Harapan penulis adalah kritik dan saran yang membangun untuk penelitian penulis agar lebih berguna di masa yang akan datang.

Surabaya, 28 Januari 2018

Penulis

MOTTO

“ Perjuangkan apa yang menjadi hakmu , dan
tepati apa yang menjadi kewajibanmu ”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya serta keluarga besar saya tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan saya dukungan untuk selalu melangkah lebih jauh.

Semoga suatu saat ilmu yang saya dapat selama 4 tahun ini dapat bermanfaat untuk perjalanan kehidupan di masa depan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. SistematikaPenulisan Skripsi.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Dan Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Strategi Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Dan Stretegi Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4 Perencanaan Strategi Pemasaran.....	11
2.1.5 Segmentasi Pasar, Target Pasar Dan <i>Positioning</i>	12
2.1.6 Kinerja Perusahaan.....	13
2.1.7 Analisis SWOT	17
2.1.8 Layanan Jasa Impor.....	24
B. PenelitianTerdahulu	26
C. KerangkaKonseptual.....	30

BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Pendekatan Penelitian	33
	3.2 Keterlibatan Peneliti.....	34
	3.3 Jenis Dan Sumber Data	33
	3.4 Prosedur Pengumpulan Data	34
	3.5 Pengolahan Data Dan Analisis Data	36
	3.6 Keabsahan Temuan	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan	41
	B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
	C. Pembahasan	74
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	85
	B. Saran	86
	DAFTAR RUJUKAN	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Wawancara	41
Tabel 3.2 : Observasi	42
Tabel 3.3 : Dokumentasi	42
Tabel 3.4 : Sistem Pengkodean (<i>Coding</i>).....	44
Tabel 4.5 : Hasil AnalisisMatrik IFAS	69
Tabel 4.6 : Hasil AnalisisMatrik EFAS	74
Tabel 4.7 : Selisih Faktor Internal dan Eksternal.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT	25
Gambar 2.3 KerangkaKonseptual	38
Gambar 3.1 <i>Interactive Model</i>	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Trijaya Mulya	49
Gambar 4.2 Proses layanan jasa CV. Trijaya Mulya	52
Gambar 4.3 Modul PIB (Pendaftaran Impor Barang).....	54
Gambar 4.4 Trucking Melakukan Pengiriman.....	56
Gambar 4.6 Proses Layanana Jasa CV. Trijaya Mulya.....	60
Gambar 4.7 Proses Layanana Jasa CV. Trijaya Mulya.....	62
Gambar 4.8 Proses Layanana Jasa CV. Trijaya Mulya.....	64
Gambar 4.9 Posisi CV. Trijaya Mulya.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

Lampiran 2 *Endorsement Letter*

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4 Daftar Perbaikan Skripsi

Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi 1

Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi 2

Lampiran 8 Pedoman Wawancara

Lampiran 9 Traskrip Wawancara Mendalam

Lampiran 10 Foto Dokumentasi

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Assauri, S. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Basri, A., & Rivai, V. (2005). *Perfomance Apprasial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- David, F. (2009). *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ducan, R. (1972). *Characteristics Of Organizational Environments And Precieved Environmental Uncertainty*. America.
- ferdinand, A. (2000). *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategi*. Semarang: Universitas Dipenegoro.
- Feriyanto, A. (2015). *Perdagangan International : "Kupas Tuntas Prosedur Ekspor Impor"*. Kebumen: Mediaterra.
- Jackson, S., Schuler, R., & Werner, S. (2009). *Managing Human Resources*. New York: Cengage Learning.
- Kotler, G. (2010). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Gandakan Kinerja Laporan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2017). *Analisis SWOT : Teknik Membeda Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot Rating Dan OCAI*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Analisis SWOT : Teknik Membedakan Kasus Bisnis-Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Republik, I. (2002). *Keputusan Menteri Keuangan No. 548 Tentang Tata Laksana Kepabeanan Impor*. Jakarta: Menteri Keuangan.
- Republik, I. (2012). *Peraturan Menteri Perdagangan No. 59 Tentang Ketentuan Angka Pengenal Impor (API)*. Jakarta: Menteri Perdagangan.
- Swasta, B., & Irawan. (2007). *Manajemen Pemasran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Offsite.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Offsite.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2012). *Pemasran Strategik*. Yogyakarta: Offsite.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.