

Lampiran 1



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/IL.3.AU/A/FEB/II/2018

Lamp. :-

Hal : *Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping*

Kepada Yth,

1. Dr. Siti Maro'ah, M.Pd.
2. Rina Maretasari, SM.,M.SM

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

1. Peraturan Rektor no: 566.1/PRN/IL.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/IL.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 : Aulla Sukma Mawanti
Nim : 20141221013
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis SWOT Dalam Perumusan Strategi Pemasaran Suatu Perusahaan Dengan Gaya Kepemimpinan Sentralisasi (Studi Pada CV. Trijaya Mulya)

Pembimbing Utama : Dr. Siti Maro'ah, M.Pd.

Pembimbing Pendamping : Rina Maretasari, SM.,M.SM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Surabaya, 27 Februari 2018
Kaprodin Manajemen,

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Lampiran 2



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

ENDORSEMENT LETTER

121/PB-UMS/EL/II/2019

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

Title : Analysis of Marketing Strategies for Import Services in Increasing Performance of Cv. Trijaya Mulya Surabaya.
Student's name : Aulla Sukma Mawanti
Reg. Number : 20141221013.
Department : S1 Manajemen

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

Surabaya, 14 February 2019

Chair

Waode Hamsia, M.Pd

Lampiran 3



CV. TRI JAYA MULYA

RUNGKUT ASRI TIMUR VI / 25
RK IV / C-5 SURABAYA
TELP. : 031 3295373 - FAX. : 031 3295304

Surabaya, Desember 2018

Nomor : 001/TM/XII/2018
Lamp : -
Perihal : Ijin Penelitian/Riset

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan bisnis
Universitas muhammadiyah Surabaya
Di Surabaya

Berdasarkan surat dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya No. perihal surat permohonan ijin melakukan penelitian, maka kami dari perusahaan CV. Trijaya Mulya **Mengijinkan** penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan data sebagai berikut :

Nama/NIM : Aulla Sukma Mawanti / 20141221013
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat : Jl. Kedung Tarukan Gang 1 No. 26 E
Judul skripsi : Analisa Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Impor Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya Surabaya

Demikian surat ijin ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya. Terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat kami,



Dhiana Islami
Direktur CV. Trijaya Mulya

Lampiran 4



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

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

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Aulla Sukma Mawanti

Noreg Mahasiswa : 20141221013

Jurusan : MANAJEMEN

Hari/Tanggal : Jum'at, 8 Pebruari 2019

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Siti Maro'ah, M.Pd		13/2 2019
Andi Wardhana, SH, M.Si.		14/2-2019
Dr. M. Anang Firmansyah, MM		13/2/19

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3

Lampiran 5



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Program Studi : Manajemen - Akuntansi (Terakreditasi B)

ISO 9001:2015 Certified Equal Assurance JAS-ANZ

Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813097
website: <http://fe.um-surabaya.ac.id> email : fe@um-surabaya.ac.id

Nomor : 330/IL3.AU/A/FE/XII/2018
Lamp : -
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

Kepada :
Yth. Pimpinan CV. Trijaya Mulya Surabaya
Jl. Perak Timur 522 A 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 setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama/NIM : Aulla Sukma Mawanti/20141221013
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen
Alamat : Jl. Kedung Tarakan Gang 1 No. 26 E
No. Handphone : 0858-0664-3330
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Impor Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya Surabaya.

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


Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 10 Desember 2018

Dekan,

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

Lampiran 6

 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA		BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	
nama / No. HP	: AULLA SYAMA MAULANTI	JUDUL SKRIPSI :	ANALISIS STRATEGI PEMERIKSAAN JASA LAYANAN IMPOR
IM	: 20141221013		DALAM MEMINGKATKAN KINERJA CV. TRIJAYA MULI
Program Studi	: Manajemen Pemasaran		SURABAYA
tanggal Ujian	:		
tanggal/ di setujui skripsi sudah layak Uji	: 08 February 2019		
DOSEN PEMBIMBING I			
TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PAPAR	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN
15/2/2018	Konsultasi Judul & Bab I	✓	Konsultasi Pendahuluan (dasar betahang)
24/2/2018	Pembahasan Bab I	✓	Revisi (letter betahang) → tambahkan foto
14/3/2018	Revisi lagi ya - Bab I	✓	Latihan Pd Pendahuluan (letter betahang)
31/3/2018	Acc Bab I; Konsultasi Bab 9	✓	Konklus. Bab 2
7/4/2018	Revisi Bab I & II	✓	Revisi Bab 2 + perbaiki fakturisasi, perbaiki cara menghitung, susunan daftar pustaka
26/4/2018	Perbaikan bab I & II & III	✓	Tambahan pecinan (perbaikan penelitian terdahulu di penelitian andy)
5/5/2018	Acc Bab I, II, III Siap ujian / Review Proposal	✓	
9/5/2018	Konsultasi Redaman Wawancara	✓	Perbaiki Bab II & III
11/5/2018	Pembahasan Redaman Wawancara	✓	ACC grup ujian sesuai proposal
	→ perbaiki → dapat di submit		
	yang ada.		

Lampiran 7

DOSEN PEMBIMBING I		DOSEN PEMBIMBING II		
NO	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	TANGGAL	MATERI PERKEMBANGAN BIMBINGAN	PARAF
2018	ACC Pedoman Wawancara	16/12-18	untuk Pedoman Wawancara	
2019	Pembuatan Bab IV & V		bisa di artikan dg baik bila perlu di lampun di CD.	
	ACC Bab IV & V - Slip wawancara	24/1-19	Pembuat Bab IV + V latihan	
	Ujian akhir	7/2-19	ak acc slip ujian akhir	
DOSEN PEMBIMBING I		DOSEN PEMBIMBING II		
Marcodin, M.Ed	Andri Wardhana, S.H.M.Si	KAPRODI AKUNTANSI/MANAJEMEN	MEHETARUHI DEKAN,	Dr. Anna Maria, S.E., M.Si., Ak., CA

Lampiran 8

Pedoman Wawancara
Informan I : Ibu Dhiana Islami (Pemilik Perusahaan)

NO	RUMUSAN MASALAH	INTI PERTANYAAN	MATERI PERTANYAAN
1.	Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	1. Bukti fisik	1.1 Strategi Pemasaran Cv. Trijaya Mulya 1.2 Sistem Pengelolaan Informasi Dan Teknologi 1.3 Sarana Dan Prasarana Perusahaan
		2. Kehandalan	2.1 Pelayanan Perusahaan
		3. Jaminan	3.1 Jaminan Jasa Yang Diberikan 3.2 Respon <i>Customer</i> 3.3 Pengaruh Terhadap Pemakaian Ulang
		4. Empati	4.1 Kepedulian Perusahaan
2.	Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	1.1. Kekuatan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan 1.2. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kekuatan Tersebut
		2. Kelemahan (<i>Weakness</i>)	2.1. Kelemahan Perusahaan 2.2. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kelemahan Tersebut
3.	Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Peluang (<i>Opportunities</i>)	1.1. Peluang Yang Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan 1.2. Prestasi Yang Telah Dicapai Perusahaan Terkait Peningkatan Kinerja 1.3. Usaha Yang Dilakukan Untuk Memanfaatkan Peluang Yang Ada
		2. Ancaman (<i>Threats</i>)	2.1 Ancaman Perusahaan 2.2 Solusi perusahaan menghadapi ancaman 2.3 Upaya Yang Akan Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Ancaman Tersebut

Pedoman Wawancara
Informan II : Ibu Ika Oktaviani(Kepala Bag. Dokumen)

NO	RUMUSAN MASALAH	INTI PERTANYAAN	MATERI PERTANYAAN
1.	Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	1. Bukti fisik	1.1. Strategi Pemasaran Cv. Trijaya MulyaSistem 1.2. Pengelolaan Informasi Dan Teknologi 1.3. Sarana Dan Prasarana Perusahaan
		2. Daya tanggap	2.1. Respon Karyawan Terhadap Jasa Yang Diberikan 2.2. Respon Pelanggan Setelah Menggunakan Jasa
		3. Kehandalan	3.1. Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan
		4. Jaminan	4.1. Jaminan Jasa Yang Diberikan
		5. Empati	5.1 Kepedulian Terhadap Perusahaan
2.	Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	1.1 Kekuatan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan 1.2 Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kekuatan Tersebut
		2. Kelemahan (<i>Weakness</i>)	2.1. Kelemahan Perusahaan 2.3. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kelemahan Tersebut
3.	Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Peluang (<i>Opportunities</i>)	1.4. Peluang Yang Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan 1.5. Prestasi Yang Telah Dicapai Perusahaan Terkait Peningkatan Kinerja 1.1. Usaha Yang Dilakukan Untuk Memanfaatkan Peluang Yang Ada

		2. Ancaman (<i>Threats</i>)	2.1. Ancaman Perusahaan 2.2. Solusi perusahaan menghadapi ancaman 2.3. Upaya Yang Akan Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Ancaman Tersebut
--	--	----------------------------------	---

Pedoman Wawancara
Informan III : Bapak Taufan (Kepala Bag. Operasional)

NO	RUMUSAN MASALAH	INTI PERTANYAAN	MATERI PERTANYAAN
1.	Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	1. Bukti fisik	1.1. Strategi Pemasaran Cv. Trijaya Mulya 1.2. Sistem Pengelolaan Informasi Dan Teknologi 1.3. Sarana Dan Prasarana Perusahaan
		2. Daya tanggap	2.1. Respon Karyawan Terhadap Jasa Yang Diberikan 2.2. Respon Pelanggan Setelah Menggunakan Jasa
		3. Kehandalan	3.1 Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan
		4. Jaminan	4.1 Jaminan Jasa Yang Diberikan
		5. Empati	5.1 Kepedulian Terhadap Perusahaan
2.	Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	2.4. Kekuatan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan 2.5. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kekuatan Tersebut
		3. Kelemahan (<i>Weakness</i>)	3.1. Kelemahan Perusahaan 3.2. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kelemahan Tersebut
3.	Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Peluang (<i>Opportunities</i>)	1.6. Peluang Yang Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan 1.7. Prestasi Yang Telah Dicapai Perusahaan Terkait Peningkatan Kinerja 1.8. Usaha Yang Dilakukan Untuk Memanfaatkan Peluang Yang Ada
		2. Ancaman (<i>Threats</i>)	2.4 Ancaman Perusahaan 2.5 Solusi perusahaan menghadapi ancaman 2.1 Upaya Yang Akan Dilakukan Perusahaan Untuk

			Menghadapi Ancaman Tersebut
--	--	--	--------------------------------

Pedoman Wawancara
Informan VI : Karyawan

NO	RUMUSAN MASALAH	INTI PERTANYAAN	MATERI PERTANYAAN
1.	Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	1. Bukti fisik	1.1. Sistem Pengelolaan Informasi Dan Teknologi 1.2. Sarana Dan Prasarana Perusahaan
		2. Daya tanggap	2.1. Respon Pelanggan Setelah Menggunakan Jasa
		3. Keandalan	3.1. Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan
		4. Jaminan	4.1. Jaminan Jasa Yang Diberikan
		5. Empati	5.1. Kepedulian Terhadap Perusahaan
2.	Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	1. Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	3.3. Kekuatan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan 3.4. Usaha Yang Telah Dilakukan Perusahaan Untuk Menghadapi Kekuatan Tersebut

Pedoman Wawancara
Informan V : Pelanggan

NO	RUMUSAN MASALAH	INTI PERTANYAAN	MATERI PERTANYAAN
1.	Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	1. Bukti fisik	1.1 Sistem Pengelolaan Informasi Dan Teknologi 1.2 Sarana Dan Prasarana Perusahaan
		2. Daya tanggap	2.1 Respon Karyawan
		3. Kehandalan	3.1 Pelayanan Perusahaan
		4. Jaminan	4.1 Jaminan Jasa Yang Diberikan
		5. Empati	5.1 Kepedulian Perusahaan

Lampiran 9

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Dhiana Islami,S.E

Jabatan : Pemilik Perusahaan

Tanggal Wawancara :17 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	DI	Pangsa pasar harus luas, kami selalu berusaha untuk melakukan ekspansi pasar, dengan kata lain kami selalu berusaha untuk melakukan proses importir untuk semua jenis barang. Namun hal tersebut masih dalam tahap proses, karena kami masih butuh pemenuhan surat-surat dari pemerintahan yang harus dipenuhi. Saat ini kami juga telah menyediakan jasa yang lengkap dan cepat dibanding tempat lain. Kalau soal harga kami akan tentukan di awal, dengan begitu konsumen bisa lebih lega dan transparan mengenai biaya bersih yang harus dibayarkan. Selain itu kami juga terus meningkatkan layanan pendukung lainnya untuk meningkatkan kepuasan customer. Layanan pendukung tersebut antara lain: menyediakan kurir untuk mengambil dokumen, menyewa 1 vendor perusahaan <i>trucking</i> yang menjamin untuk mengirim barang dengan cepat. Karena ada beberapa importir yang susah dapat <i>trucking</i> . Sistem pemasaran kami cukup terbuka. Apapun kendala yang dihadapi customer, kami selalu siap untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut sampai tuntas.	W/01/StrategiPemasaran/SP-01
	DI	Kami selalu mengupdate teknologi jasa impor yang ada untuk memaksimalkan layanan kepada	W/01/StrategiPemasaran/SP-02

		customer, Khususnya untuk Modul PIB sekarang tambah maju, sudah ada PDE Internet yang langsung diawasi oleh Bea Cukai. Kita ada jasa IT khusus untuk menangani setiap ada masalah. Kami selalu menyampaikan informasi ataupun teknologi terbaru kepada customer, agar customer tau bagaimana cara kita kerja.	
	DI	Kami berusaha menyediakan apa yang di butuhkan oleh customer. Seperti memastikan barang cepat datang ke gudang customer tepat waktu, oleh karenanya perusahaan selalu berusaha memenuhi sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang hal tersebut. Contohnya ada layanan pengambilan langsung dokumen original yang dibutuhkan di tempat customer, lalu selaku owner melayani langsung apa yang dibutuhkan customer tersebut, selain itu kami juga menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman untuk mendukung kenyamanan customer saat bertransaksi. Sarana dan prasarana pendukung lainnya kantor kami juga dekat dengan pelayanan publik yang berhubungan dengan impor.	W/01/StrategiPemasaran/SP-03
	DI	Selain memberikan layanan jasa impor, perusahaan kami juga menyediakan fasilitas layanan jasa untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi customer tentang importir barang. Lalu untuk dokumen yang mengalami kendala dalam bidang impor, kami juga bisa membantu untuk memprosesnya agar barang kiriman tersebut dapat masuk. Kelebihan layanan tersebut bisa menjadi salah satu alat penunjang untuk meningkatkan kepuasan customer saat menggunakan jasa kita.	W/01/StrategiPemasaran/SP-04

	DI	SOP perusahaan kami menerapkan, proses pelayanan kepada customer maksimal seminggu sudah clear sampai ke penagihan. Sehingga customer tidak perlu khawatir saat menunggu barangnya datang. Harga sudah paling murah. Bisa dibandingkan dengan pesaing lain. Customer yang selalu menggunakan jasa kita, menandakan bahwa customer tersebut merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan. Tidak sedikit customer yang dari awal kita berdiri dan sampai sekarang menggunakan jasa kita. Customer sudah jelas menggunakan jasa kita lagi, dengan volume/kuota container yang lebih banyak dari pada pemakaian awal.	W/01/StrategiPemasaran/SP-05
	DI	Respon customer sudah baik, bisa dilihat dari meningkatnya volume pemakaian jasa ulang dan banyak customer yang merekomendasikan jasa kami kekeluarga dan kolega.	W/01/StrategiPemasaran/SP-06
	DI	Seperti yang sudah saya jelaskan bahwasanya banyak customer yang merasa puas dengan jasa kami, banyak pula customer yang melakukan pemakaian jasa ulang atau repeat jasa. Rata-rata customer melakukan repeat order 5x dalam satu bulan.	W/01/StrategiPemasaran/SP-07
	DI	Pelayanan paling unggul diperusahaan kami adalah owner ikut andil langsung dalam setiap keputusan dan pelayanan yang diberikan kepada customer. Contohnya owner ikut terjun langsung menghubungi customer untuk memasarkan jasa. Hal ini dimaksudkan agar customer merasa dihargai saat menggunakan jasa kami. Memang kami tidak memiliki departmen khusus untuk bidang pemasaran, tapi kami memiliki karyawan yang siap merespon	W/01/StrategiPemasaran/SP-08

		pelanggan dengan cepat dan handal. Saya berfikir pelayanan yang saya berikan secara langsung dan cepat tersebut dapat menarik minat beli customer untuk memakai jasa perusahaan saya.	
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	DI	Kantor yang dekat dengan layanan publik seperti Bea Cukai, Pelayaran, Pelabuhan, Depo. Layanan yang diawasi langsung oleh pemilik konsumen. Lalu Pemasaran yang terbuka. Pelayanan yang modern dan ramah. Ketepatan dan keamanan pengiriman barang. Layanan yang cepat dan tepat, dibantu dengan kebijakan pemerintah yang mendukung dunia impor.	W/01/Kekuatan/KK-09
	DI	Tetap mempertahankan kualitas jasa dimata konsumen serta memastikan keamanan barang yang dikirim dan memastikan barang tersebut datang tepat waktu. Saya selaku owner selalu datang ke kantor untuk memastikan pengiriman berjalan dengan aman sesuai prosedur. Saya selalu melakukan penawaran ulang jasa impor kepada konsumen agar konsumen mau menggunakan jasa kami kembali.	W/01/Kekuatan/KK-10
	DI	Saya rasa Kurang luasnya sistem pemasaran dan Penentuan harga yang kadang tidak stabil, karena perusahaan ini tidak memiliki departemen pemasaran.	W/01/Kelemahan/KK-11
	DI	Cara menghadapi Pinya Selalu mencari pelanggan baru lewat teman atau keluarga lalu menawarkan jasa kepada konsumen dengan harga khusus. Kadang disitu yang menimbulkan ketidak stabilan harga.	W/01/Kelemahan/KK-12
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang	DI	Semakin dipermudahnya impor oleh pemerintah, adanya perjanjian antar negara yang membuat bebasnya pajak Bea Masuk, semakin tingginya keinginan konsumsi oleh masyarakat	W/01/Peluang/PA-13

<p>Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.</p>		<p>lalu sudah semakin berkembangnya manufaktur yang ada di Indonesia khususnya di kota Surabaya. Sehingga membantu kami untuk mempermudah menawarkan jasa kami ke para importirdansudahsemakinmudahnyasayauntukmulaimengembangkanpasar .</p>	
	<p>DI</p>	<p>Meningkatnya volume pemakaian jasa pada tahun 2017-2018. Otomatis meningkatkan pendapatan yang kita terima, untuk tahun-tahun sebelumnya memang tidak signifikan dikarenakan kita belum memperluas commodity yang bisa kita impor. Tetapi pada tahun 2017 kita mulai memperluas barang apa saja bisa kita impor.</p>	<p>W/01/Peluang/PA-14</p>
	<p>DI</p>	<p>Selalu mengupdate teknologi Impor terbaru untuk mempermudah proses impor dan mengupdate informasi peraturan terbaru yang diterbitkan oleh pihak pemerintah. Memberikan diskon kepada customer saat mereka mengimpor barang dalam jumlah yang besar.</p>	<p>W/01/Peluang/PA-15</p>
	<p>DI</p>	<p>Banyaknya perusahaan yang bermunculan dengan bidang usaha yang sama (pesaing). Lalu penawaran yang lebih murah oleh para pesaing. Dan sarana yang disediakan pesaing lebih bagus dan lengkap dibandingkan perusahaan dan yang paling serius adalah kondisi laut yang sulit untuk kita prediksi.</p>	<p>W/01/Ancaman/PA-16</p>
	<p>DI</p>	<p>Menawarkanhargayglebihmurah dengan tidak mengurangi kualitas jasa yang diberikan, mengamatigerakgerikpesaing, memberikan diskon dan memberikan layanan yang lebih cepat dan handal dalam mengirim barang.</p>	<p>W/01/Ancaman/PA-17</p>
	<p>DI</p>	<p>Yang sudah kami lakukan untuk mengatasi peluang tersebut adalah mendiskon harga yang selalu jadi</p>	<p>W/01/Ancaman/PA-18</p>

		jurus ampuh dalam mengatasi ancaman persaingan jasa impor.	
--	--	--	--

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Ika Oktavia,S.T

Jabatan : Kepala Dokumen Impor

Tanggal Wawancara :18 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	IO	Saya rasa pangsa pasar yang semakin diperluas dan melakukan promosi jasa layanan melalui telepon yang langsung ditangani oleh pemilik perusahaan.	W/02/StrategiPemasaran/SP-19
	IO	Modul PIB selalu diupdate guna mempermudah saat pendaftaran impor, mengingat peraturan selalu diperbarui tiap tahunnya.	W/02/StrategiPemasaran/SP-20
	IO	Memantau dan memastikan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal untuk menunjang proses pengiriman barang. Selain itu, kami juga selalu memproses pengiriman barang dengan cepat.Menyediakan alat transportasi (truck) untuk pengiriman. Selalu memberikan kenyamanan pada customer.	W/02/StrategiPemasaran/SP-21
	IO	Bagian dokumen memiliki rasa tanggung jawab pada setiap job yang masuk ke perusahaan ini	W/02/StrategiPemasaran/SP-23
	IO	Rata-rata customer berminat memakai jasa kami kembali dan merekomendasikan ke keluarga atau teman mereka.	W/02/StrategiPemasaran/SP-24
	IO	Kelebihan kita adalah kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman, memproses pendaftaran impor di Bea Cukai dengan benar karena nantik akan berpengaruh dalam pembayaran pajak. Saya rasa sangat berpengaruh dalam meningkatkan volume serta	W/02/StrategiPemasaran/SP-25

		pendapatan.	
	IO	Kami menjamin keamanan barang yang kami kirim. Keamanan dari kehilangan barang, lalu kerusakan saat proses pemeriksaan barang oleh Bea Cukai dan selalu melengkapi surat-surat yang dibutuhkan saat melakukan pengiriman sehingga barang tersebut aman sampai tempat tujuan.	W/02/StrategiPemasaran/SP-26
	IO	Layanan yang cepat tanggap dan mudah membaca keinginan konsumen, sehingga konsumen menggunakan jasa kami kembali	W/02/StrategiPemasaran/SP-27
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	IO	Selalu dijaganya kualitas jasa, memilikisumberdayam manusia yang berpengalaman di bidang impor, mengupdateinformasiterbaru perihali mpor dan selalumemperbarui sistem yang ada agar pengerjaandokumensemakinharisema kinefektif.	W/02/Kekuatan/KK-28
	IO	Caranya dengan mengevaluasi proses layanan jasa yang diberikan kepada customer, datang setiap ada sosialisasi di Bea Cukai dan mengambil keputusan secara tepat disaat ada permasalahan.	W/02/Kekuatan/KK-29
	IO	Untuk saat ini kurang luasnya commodity yang di impor, kurangnya media pemasaran yang digunakan perusahaan dan kurang luasnya pangsa pasar, yang hanya melayani disatu daerah khususnya jawa timur. Lalukeputusandiambilolehbos, yang kadang lama dantidakpernahdidiskusikan.	W/02/Kelemahan/KK-30
	IO	Diperluasnya pangsa pasar akan menambah customer yang mau menggunakan jasa kita.Menambah media pemasaran agar lebih mudah untuk customer mengetahui dan mau	W/02/Kelemahan/KK-31

		menggunakan jasa kita.	
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	IO	Meningkatnya daya konsumsi masyarakat lalu era globalitas, yang memudahkan pembelian barang antar negara.	W/02/Peluang/PA-32
	IO	Bertambahnya job yang masuk ke perusahaan dengan kuota Container yang lebih dari pemakaian sebelumnya.	W/02/Peluang/PA-33
	IO	Memanfaatkan peningkatan daya konsumsi masyarakat dengan menawarkan kualitas jasa kami.	W/02/Peluang/PA-34
	IO	Banyaknya pesaing, pesaing yang memiliki inovasi dalam memasarkan jasanya dan persaingan harga sesama bisnis jasa layanan impor.	W/02/Ancaman/PA-35
	IO	Memaksimalkan layanan yang diberikan kepada pelanggan.	W/02/Ancaman/PA-36
	IO	Meningkatkan pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan dengan cara komunikasi yang baik.	W/02/Ancaman/PA-37

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Taufan,S.E
 Jabatan : Kepala Operasional
 Tanggal Wawancara : 18 Desember 2018
 Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	T	Dulu Pemasaran menggunakan door to door. Setelah itu, untuk pemakaian ulang dari jasa kami biasanya customer langsung menghubungi pemilik perusahaan, perusahaan selalu memberikan layanan serta saran atau opini kepada customer jika memiliki kendala dan yang terakhir mengandalkan teknologi yang ada agar pemasaran akan lebih mudah dan transparan.	W/03/Strategi Pemasaran/SP-38
	T	Sangat bagus, karena kami selalu mengupdate informasi dan teknologi yang terbaru dengan cepat. Karena saya yakin kalau informasi dan teknologi cepat diperbarui maka akan mempermudah kami melaksanakan job tersebut.	W/03/Strategi Pemasaran/SP-39
	T	Selain kantor yang cukup bagus, kami juga melayani dan mengawasi pengiriman barang hingga sampai pada tujuan. Jika pengiriman tepat waktu maka akan meningkatkan pula volume yang menggunakan jasa kita. Kami selalu memberikan yang terbaik, bagian operasional pun juga bisa mungkin untuk mengatur waktu agar job bisa berjalan sesuai planning.	W/03/Strategi Pemasaran/SP-40
	T	Karyawan disini selalu berusaha ramah dan bisa mengatasi masalah yang ada. Tanggapan memang kadang berubah-	W/03/Strategi Pemasaran/SP-41

		ubahtapikitaanggapsebagaiacuanunt ukselaluberikan yang terbaik.	
	T	Kelebihan di perusahaaniniadalahmampumengata sipermasalahan yang adasertamemberikan saran kepadapelangganuntukjalankeluarnya, apalagiditambahkantor kami beradadi daerahkepabeanaanmakapermasalahan ndapatdiatasidengancepat.	W/03/StrategiPemasaran/SP-42
	T	Memberikan potongan harga saat pengiriman terlambat karen tidak sesuai dengan kesepakatan awal.	W/03/StrategiPemasaran/SP-43
	T	Selama saya mengamati customer bisa mengerti jika ada kendala. Karena mereka percaya bahwa kami selalu memberikan pelayanan yang paling terbaik.	W/03/StrategiPemasaran/SP-44
	T	Yang saya amatai semakin hari peningkatan volume atau jumlah container yang dipercayakan ke kami semakin meningkat. Yang sebelumnya 2 container menjadi 4 sampai 6 container per shipment.	W/03/StrategiPemasaran/SP-45
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	T	Kami memiliki operasional yang banyak otomatis dapat mempercepat pekerjaan dilapangan dengan cepat, lalu kami selalu mencari solusi pada permasalahan dengan akurat ke lembaga pelayanan publikdan antar karyawan memiliki kekompakan yang bagus.	W/03/Kekuatan/KK-46
	T	Mempertahankan kekoompakan antar karyawan, karena kerja kita sistem berantai sehingga harus kompak dalam menyelesaikan permasalahan.	W/03/Kekuatan/KK-47
	T	Menyesuaikan kebijakan kantor dengan peraturan pemerintah, yang berubah tiap tahunnya. Dengan penyesuaian tersebut kadang membuat kerja kami melambat karena harus menyesuaikan.	W/03/Kelemahan/KK-48

	T	Selalu mengikuti sosialisasi di Bea Cukai, memperluas pengetahuan dan pengalaman impor, lalu mengupdate kemampuan sumber daya yang dimiliki perusahaan.	W/03/Kelemahan/KK-49
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Peluang Dan Ancaman Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya Mulya.	T	Banyaknya ilmu yang belum didapatkan didunia impor, lebih mudahnya peraturan pemerintah dalam menyikapi impor dan lebih mudahnya pelayanan yang disediakan kantor pelayaran.	W/03/Peluang/PA-50
	T	Semakin bertambahnya pengetahuan dalam dunia impor sehingga kami dapat menyelesaikan masalah satu pe satu dengan muda. Peraturan dan pelayanan lebih muda maka proses pengiriman lebih cepat.	W/03/Peluang/PA-51
	T	Selalu bertukar pikiran antar karyawan serta mencari informasi pada karyawan perusahaan lain. Minimal 1 bulan sekali kita mengupdate informasi atau peraturan terbaru apa saja yang ada dalam dunia impor	W/03/Peluang/PA-52
	T	Tarif yang tidak stabil dibanding pesaing, meliputi perbedaan harga pada satu wilayah dibanding wilayah lain. Semakin mudahnya peraturan pemerintah dalam impor maka akan menimbulkan pesaing-pesaing baru tapi blm adanya undang-undang yang mengatur khusus tentang perlindungan impor.	W/03/Ancaman/PA-53
	T	Mematuhi peraturan yang dibeikan oleh pemerintahan dan aktif dalam kegiatan sosialisasi.	W/03/Ancaman/PA-54
	T	Mengikuti kelas bimbingan impor seminggu sekali yang diadakan oleh bea cukai	W/03/Ancaman/PA-55

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Aulia Sugianur

Jabatan : Staff Finance

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	AS	Sudah bagus, semoga semakin banyak kembali.	W/04-AS/StrategiPemasaran/SP-56
	AS	Kantor kami beradikawasan pabean yang mudah untuk ditemukan. Kondisi kantor yang nyaman. Dengan kondisi tersebut dapat menarik minat customer.	W/04-AS/StrategiPemasaran/SP-57
	AS	Kita selulusigap melayani customer, kami juga menyediakan layanan ambildokumen original. Sangat berpengaruh mbk karena customer merasa dihargai dan mau kembali menggunakan layanan kami.	W/04-AS/StrategiPemasaran/SP-58
	AS	Pelayanan yang diberikan perusahaan sudah semaksimal mungkin. Karena kami sudah melakukan apa yang sudah menjadi SOP di perusahaan kami.	W/04-AS/StrategiPemasaran/SP-59
	AS	Jaminan yang sudah disediakan perusahaan kami adalah ketepatan waktu.	W/04-AS/StrategiPemasaran/SP-60
	AS	Responya macam-macam mbk, ada yang hanya sekali menggunakan jasa kita, ada juga yang masih menggunakan jasa kita kembali.	W/01/StrategiPemasaran/SP-61

		li.	
	AS	Sayakurangtahumbkkalausoalitu.	W/04-AS/Kekuatan/KK-62
	AS	Diskonharga.	W/04-AS/Kekuatan/KK-63

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Firman Indarta
 Jabatan : Staff Operasional Pengeluaran Barang
 Tanggal Wawancara : 19 Desember 2018
 Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	FI	Sudah bagus mbk, karena tiap tahunnya selalu diperbarui. Iya dong, dengan adanya teknologi kita bisa terus memperbarui system dan informasi di bidang importir.	W/04-FI/Strategi Pemasaran/SP-64
	FI	Fasilitas komputer masih minim. (tidak semua karyawan mendapatkan komputer), tetapi kami mendapatkan fasilitas sepeda motor untuk keperluan perusahaan.	W/04-FI/Strategi Pemasaran/SP-65
	FI	Ada pelanggan yang puas ada juga yang mengeluhkan tentang kurangnya info kegiatan operasional dikarenakan kami kurang info ke admin terkait kondisi di lapangan	W/04-FI/Strategi Pemasaran/SP-66
	FI	Sejauh ini jaminan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan cukup baik.	W/04-FI/Strategi Pemasaran/SP-67
	FI	Saya kurang tahu ya mbk	W/04-FI/Strategi Pemasaran/SP-68
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja CV. Trijaya	FI	Beragam barang yang bisa di impor oleh perusahaan, memiliki 1 vendor trucking yang sudah disewa untuk selalunya menyediakan jika kami ada pengiriman dan gudang milik pribadi	W/04-FI/Kekuatan/KK-69

Mulya.			
	FI	Mengembangkan terusan layanan jasa yang kami berikan, memperluas pasar, menambah target kuota yang menggunakan jasa layanan kami.	W/04-FI/Kekuatan/KK-70

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Riskina Salsabilla

Jabatan : Staff Penerimaan Dokumen

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	RS	Sudah sangat bagus mbk, pembaruan yang kita lakukan itu secara langsung mempermudah pekerjaan kita yang secara otomatis meningkatkan kinerja kita.	W/04-RS/Strategi Pemasaran/SP-71
	RS	Ruangan cukup luas dan bersih sehingga kami nyaman bekerja disini.	W/04-RS/Strategi Pemasaran/SP-72
	RS	Pelanggan cukup terbantu dengan adanya layanan jemput dokumen yang disediakan perusahaan, pelanggan juga merasa aman karena dokumen langsung diambil oleh kita. Kami juga mengupayakan agar merespon cepat email yang masuk.	W/04-RS/Strategi Pemasaran/SP-73
	RS	Gak paham mbk	W/04-RS/Strategi Pemasaran/SP-74
	RS	Selain jemput dokumen bentuk kepedulian kami adalah dengan menyediakan jasa konsultasi bagi customer yang mengalami masalah dalam hal impor barang.	W/04-RS/Strategi Pemasaran/SP-75
Apa Saja Faktor-Faktor Yang Jadi Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Meningkatkan Kinerja	RS	Fasilitas jasa yang diberikan sangat lengkap dari pengambilan dokumen ke customer sampai ke pengaturan pengiriman.	W/04-RS/Kekuatan/KK-76

CV. Trijaya Mulya.			
	RS	Usha yang sudah dilakukan sejauh ini cukup baik. Semakin hari perusahaan selalu mengoptimalkan pelayanan.	W/04-RS/Kekuatan/KK-77

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Bapak Andreas Tan

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 21 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	AT	Sistem pengelolaan informasi dan teknologinya cukup update mbk, sudah mengikuti perkembangan zaman. Sejak pertama kali saya jadi pelanggan di CV. Trijaya Mulya sampai sekarang saya belum pernah dikecewakan dengan sistem teknologi yang digunakan oleh perusahaan ini.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-78
	AT	Sarana dan prasarana yang dimiliki sudah baik dan lengkap, dekat dengan jalan raya dan fasilitas umum lainnya. Sudah cukup bagus deh pokoknya mbk.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-79
	AT	Respok karyawannya cukup bagus, mereka cukup tanggap saat customer mau order dan menggunakan jasa mereka. Jasa pengirimannya juga ontime sesuai deadline waktu yang telah ditentukan.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-80
	AT	Pelayanan perusahaan baik, karyawan rama dan tanggap terhadap customer.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-81
	AT	Barang kiriman tepat waktu serta aman, ditambah ada jasa ambil dokumen ke kami.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-82
	AT	CV. Trijaya Mulya ikut berperan serta menyelesaikan masalah pengiriman impor yang ada di perusahaan saya.	W/05-AT/StrategiPemasaran/SP-83

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Bapak Herianto Chen

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 21 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	HC	Teknologinya sudah update, tapi kadang masih sering trouble. Kami tidak tahu itu trouble dari sistem atau perusahaan yang lambat.	W/05-HC/StrategiPemasaran/SP-84
	HC	Kantor CV. Trijaya Mulya cukup jauh dari kantor kami, sehingga kami kesulitan jika harus datang dan menyelesaikan masalah ke kantor yang bersangkutan.	W/05-HC/StrategiPemasaran/SP-85
	HC	Karyawan yang ada di CV. Trijaya mulya sudah cukup baik. Namun masih ada 1 atau 2 orang yang masih belum berkompeten dibidangnya.	W/05-HC/StrategiPemasaran/SP-86
	HC	Karyawan cukup respon untk menggapi pertanyaan yang ditanyakan by email.	W/05-HC/StrategiPemasaran/SP-87
	HC	CV. Trijaya Mulya cepat mengatasi pengiriman kami, ditambah jika ada permasalahan mereka langsung mengambil keputusan yang terbaik sehingga pengiriman tidak mengalami kendala.	W/05-HC/StrategiPemasaran/SP-88

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Ibu Veronica Gunawan

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 21 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	VG	Pengelolaan teknologi yang ada di CV. Trijaya Mulya menurut saya sama seperti perusahaan impor yang lain. Sama-sama menggunakan modul PIB.	W/05-VG/StrategiPemasaran/SP-89
	VG	Saya kurang tahu mbk, karena saya hanya bekerja sama by email dan telepon.	W/05-VG/StrategiPemasaran/SP-90
	VG	Standart mbk, seperti karyawan pada umumnya diperusahaan lain.	W/05-VG/StrategiPemasaran/SP-99
	VG	Kadang karyawan cepat tapi kadang kala juga melambat, jadi kami harus tanya by telepon sekedar untk memastikan bahwa mereka sudah menerima permasalahan kami	W/05-VG/StrategiPemasaran/SP-101
	VG	Menurut saya bentuk Kepedulian belum maksimal, misalnya saat perusahaan saya mengalami masalah di pengiriman impor CV. Trijaya Mulya cukup lambat dalam membantu menyelesaikan masalah tersebut	W/05-VG/StrategiPemasaran/SP-111

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Bapak Hoo Yanto

Jabatan : *Customer*

Tanggal Wawancara : 22 Desember 2018

Isi Wawancara :

Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana Strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	HY	Menurut saya itu sudah menjadi kewajiban perusahaan impor untuk mengupdate sistem Modul PIB terbaru dikarenakan sudah menjadi keputusan pemerintah.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-112
	HY	Kantornya luas dan dekat dengan bea cukai, ruang tunggu nya nyaman dan bersih dan dekat dengan fasilitas umum.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-113
	HY	Karyawannya masih minim sehingga sistem pelayanan cukup lama, dan kami harus mengantri saat ingin melakukan pengiriman impor.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-114
	HY	Respon lama karena setahu saya marketing hanya dipegang oleh Bu Dhiana.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-115
	HY	Kadang ada sedikit keterlambatan sehari maksimal dua hari. Namun keterlambatannya tidak sampai lama.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-116
	HY	Kami puas , apalagi pemilik perusahaan juga ikut menyelesaikan permasalahan yang kami hadapi.	W/05-HY/StrategiPemasaran/SP-117

TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Bapak Roy Anthony

Jabatan : *Customer*

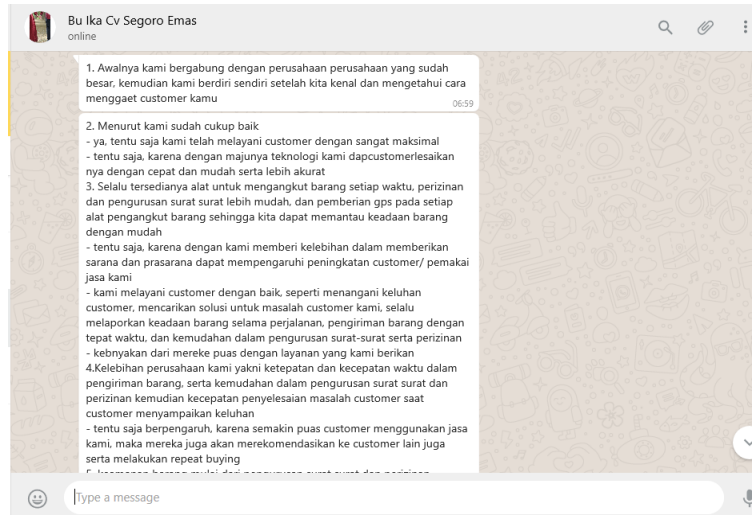
Tanggal Wawancara : 22 Desember 2018

Isi Wawancara :

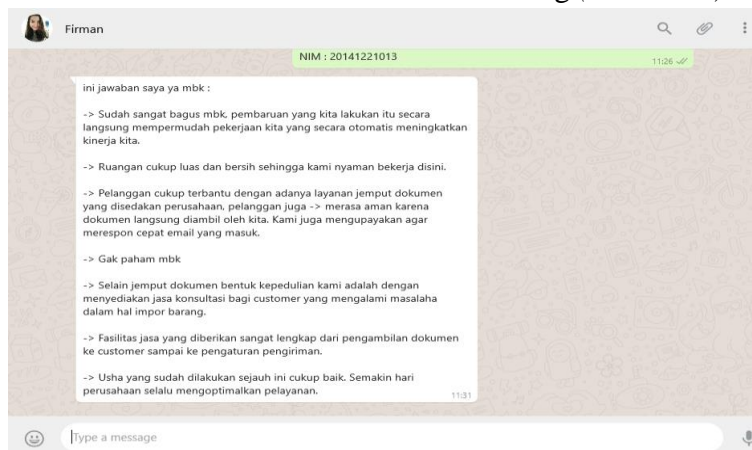
Rumusan Masalah	Inisial	Uraian	Kode
Bagaimana strategi Pemasaran Jasa Layanan Impor CV. Trijaya Mulya.	RA	Sejauh ini saya menggunakan jasa trijaya yang sudah update untuk peraturan yang baru. Walaupun kadang ada beberapa surat-surat yang harus kami sediakan. Tapi tidak masalah, mereka juga menyediakan layanan kami bimbingan ke kami sehingga kami tidak perlu repot-repot untuk antarkemereka.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-118
	RA	Karyawan cepat untuk menanggapi job kami, walaupun ada beberapa karyawan yang agak lama tetapi sejauh ini kami puas.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-119
	RA	Sudah cukup profesional, mereka memberikan saran kepada kami untuk setiap job.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-120
	RA	Ya standart mbk seperti perusahaan jasa impor lainnya.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-121
	RA	Di awal kontrak mereka menjanjikan ketepatan waktu dalam pengiriman, karena itu juga berpengaruh ke kami. Karena kami juga butuh cepat agar bias kami jual kembali.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-122
	RA	Saya merasa mereka cukup peduli dan bertanggung jawab jika ada masalah dan mau mencairkan jika keluar jika didapati masalah.	W/05-RA/Strategi Pemasaran/SP-123

Lampiran 10

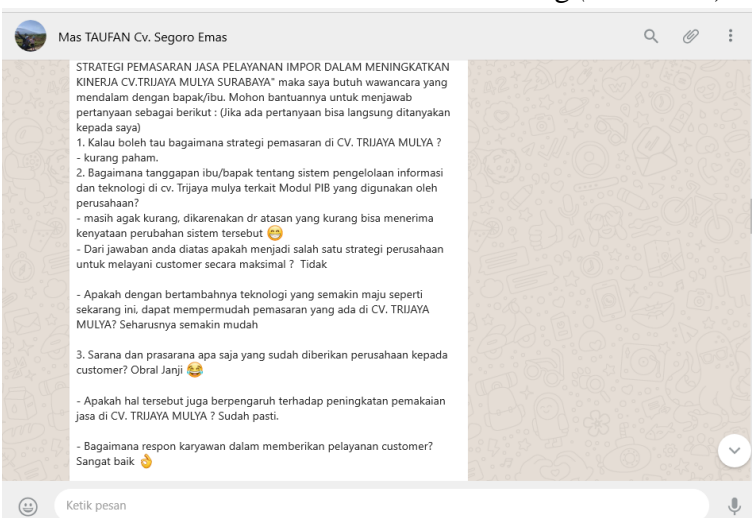
Sumber Informan: Ibu Meidina Semarang (*Customer*)



Sumber Informan: Ibu Meidina Semarang (*Customer*)

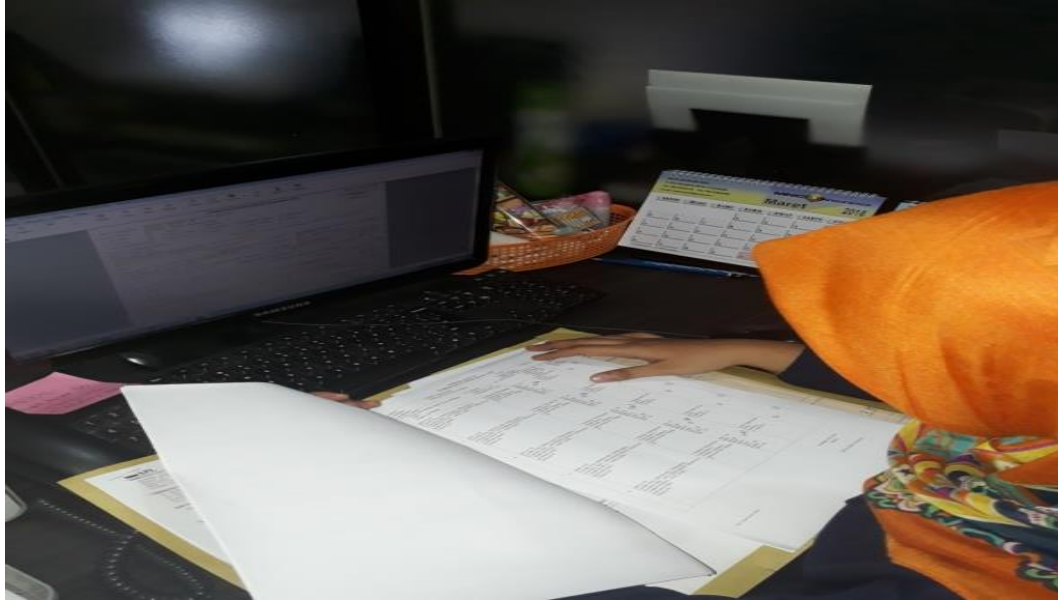


Sumber Informan: Ibu Meidina Semarang (*Customer*)



Proses pelayanan jasa di CV. Trijaya Mulya





Sumber Informan: Ibu Dhiana Islami (Pemilik Perusahaan)



Sumber Informan: Ibu Ika Oktaviani (Kepala Dokumen)



Sumber Informan: Bapak Taufan (Kepala Operasional

