

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA BONGKAR
MUAT UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA
BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN TANJUNG
PRIOK CABANG BANTEN**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Logistik Kelautan**



Oleh

Ricko Christian Hotlan Tinambunan

2101496

**PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN
KAMPUS UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA DI SERANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA BONGKAR
MUAT UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA
BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN TANJUNG
PRIOK CABANG BANTEN**

Oleh

Ricko Christian Hotlan Tinambunan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Logistik Kelautan pada Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang

©Ricko Christian Hotlan Tinambunan 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotok

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ricko Christian Hotlan Tinambunan

NIM : 2101496

Program Studi : Logistik Kelautan

Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran Jasa Bongkar Muat
Untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Bongkar
Muat Di PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang
Banten

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Logistik Kelautan pada Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

DEWAN PENGUJI

Penguji I: Rubby Rahman Tsani, S.Pd., M.M.
NIPT. 920200819891115101



Penguji II: Ma'ruf, S.T., M.Sc.
NIPT. 920200819920613101



Penguji III: Melia Handayani, S.Pd., M.B.A.
NIPT.920200819940710201



Ditetapkan di : Serang

Tanggal : Januari 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Penelitian dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Jasa Bongkar Muat Untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Di PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang

Serang, Januari 2025

Mengetahui

Koordinator Skripsi,



Melia Handayani, S.Pd., M.B.A.

NIPT. 920200819940710201

Ketua Program Studi Logistik Kelautan



Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B

NIPT. 920200819930916201

LEMBAR PERSETUJUAN

Penelitian dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Jasa Bongkar Muat Untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Di PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang untuk dilanjutkan menjadi Skripsi

Serang, Januari 2025

Mengetahui
Pembimbing I



Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B
NIPT. 920200819930916201

Pembimbing II



Wenny Ananda Larasti, S.T.,M.T.
NIPT. 199012022024062001

HALAMAN PERSETUJUAN

RICKO CHRISTIAN HOTLAN TINAMBUNAN

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA BONGKAR MUAT UNTUK
MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN
TANJUNG PRIOK CABANG BANTEN

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B.

NIPT. 920200819930916201

Pembimbing II



Wenny Ananda Larasti, S.T., M.T.

NIPT. 199012022024062001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Logistik
Kelautan



Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.A.B.

NIPT. 920200819930916201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Jasa Bongkar Muat Untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Di PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten”. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Supriadi, M.Pd. selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.
2. Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.AB., selaku Ketua Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang dan juga sebagai Pembimbing I, yang dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah melalui berbagai pengarahan, sharing, dan usul/saran yang cemerlang.
3. Wenny Ananda Larasti, S.T., M.T., selaku Pembimbing II, yang juga dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah melalui berbagai pengarahan, sharing, dan usul/saran yang diberikan.
4. PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten, atas izin yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Dukungan yang diberikan sangat berarti, khususnya dalam memberikan akses informasi dan data yang relevan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
5. PT Alfatih Pilar Peradaban, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian ini. Yang sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.
6. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi, serta restu yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Keberhasilan ini tidak akan terwujud tanpa kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan.
7. Aldy Charle, Fikri Muhammad, dan Luthfi Rachman, yang telah membantu penulis dalam proses perizinan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kerja sama dan dukungan kalian selama penulis menjalani penelitian i

8. Teman-teman seperjuangan, Mitha Manullang dan Neti Wanti, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan mahasiswa Jurusan Logistik Kelautan angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bantuan, kerja sama, dan kebersamaan selama masa studi. Dukungan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Kebersamaan yang terjalin menjadi kenangan berharga serta sumber semangat bagi penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun telah berkontribusi dalam bentuk apa pun untuk mendukung penulis selama proses penyusunan karya tulis ini. Pastinya, rasa terima kasih yang tak henti-henti penulis haturkan kepada Anda semua atas segala kebaikan, dukungan, dan doa yang telah diberikan

Serang, Januari 2024



Ricko Christian Hotlan Tinambunan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricko Christian Hotlan Tinambunan

NIM : 2101496

Program Studi : Logistik Kelautan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Strategi Pemasaran Jasa Bongkar Muat untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Di PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Serang

Pada tanggal : Januari 2024

Yang menyatakan


Ricko Christian Hotlan Tinambunan

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA BONGKAR MUAT UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG BANTEN

Ricko Christian Hotlan Tinambunan

Program Studi Logistik Kelautan, Kampus Serang

Universitas Pendidikan Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran yang digunakan oleh PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten dalam menghadapi penurunan penggunaan jasa bongkar muat di pelabuhan Ciwandan. Dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini memanfaatkan wawancara, observasi, dan studi literatur sebagai teknik pengumpulan data. Data dianalisis menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kinerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menerapkan berbagai strategi pemasaran seperti *Customer Visit*, *Coffee Morning*, *Customer Gathering*, dan survei kepuasan pelanggan, efektivitasnya masih terbatas. Beberapa kelemahan internal ditemukan, seperti ketidakakuratan alat timbang yang mengurangi kepercayaan pelanggan, serta strategi pemasaran yang kurang efektif dalam menjangkau mitra secara luas. Selain itu, persaingan ketat antar perusahaan bongkar muat menjadi ancaman eksternal yang signifikan terhadap keberlanjutan bisnis perusahaan. Berdasarkan analisis SWOT, penelitian ini merekomendasikan strategi pemasaran berbasis pendekatan *Blitzkrieg* untuk mengatasi penurunan permintaan. Dalam konteks pemasaran, strategi *Blitzkrieg* dapat berupa promosi atau banting harga untuk komoditas curah kering pangan seperti gandum, *soya bean meal*, kedelai dan jagung. Implementasi strategi ini diharapkan dapat memperbaiki kelemahan internal, memanfaatkan kekuatan dan peluang eksternal, serta meningkatkan daya saing perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan strategi pemasaran jasa di sektor pelabuhan serta menjadi referensi praktis untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam menghadapi dinamika pasar.

Kata kunci: bongkar muat, strategi pemasaran, , SWOT, Pelabuhan

ABSTRAK

ANALYSIS OF MARKETING STRATEGIES FOR LOADING AND UNLOADING SERVICES TO INCREASE THE USE OF LOADING AND UNLOADING SERVICES AT PT. TANJUNG PRIOK PORT, BANTEN BRANCH

Ricko Christian Hotlan Tinambunan

Marine Logistics Study Program, Serang Campus

Indonesia University of Education

This study aims to analyze the marketing strategies used by PT. Pelabuhan Tanjung Priok Banten Branch in dealing with the decline in the use of stevedoring services at the Ciwandan port. With a qualitative approach and case study method, this study utilizes interviews, observations, and literature studies as data collection techniques. Data were analyzed using the SWOT method to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats that affect company performance. The results of the study indicate that although the company has implemented various marketing strategies such as Customer Visit, Coffee Morning, Customer Gathering, and customer satisfaction surveys, their effectiveness is still limited. Several internal weaknesses were found, such as inaccurate weighing equipment that reduces customer trust, as well as marketing strategies that are less effective in reaching partners widely. In addition, tight competition between stevedoring companies is a significant external threat to the sustainability of the company's business. Based on the SWOT analysis, this study recommends a marketing strategy based on the Blitzkrieg approach to overcome the decline in demand. In the context of marketing, the Blitzkrieg strategy can be in the form of promotions or price cuts for dry bulk food commodities such as wheat, soya bean meal, soybeans and corn. The implementation of this strategy is expected to improve internal weaknesses, utilize external strengths and opportunities, and increase the company's competitiveness. This study provides theoretical contributions to the development of service marketing strategies in the port sector and becomes a practical reference to improve company performance in facing market dynamics.

Keywords: loading and unloading, marketing strategy, , SWOT, Port

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Pemasaran	7
2.1.1 Pemasaran Jasa	7
2.1.2 Marketing strategy	8
2.1.3 Faktor Non Pemasaran	9
2.1.4. Karakteristik Jasa	10
2.2 Bongkar Muat	11
2.2.1 Kegiatan Bongkar Muat	12
2.3 SWOT	12
2.3.1 Kegunaan Analisis SWOT	13
2.3.2 Faktor – Faktor Analisis SWOT	13
2.4. Penelitian Relevan	14
2.5 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Kualitatif	21
3.2 Metode Studi Kasus	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Instrumen Penelitian	24
3.5 Operasional Variabel	25

3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5.2 Pengukuran variabel	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Profil Perusahaan.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	31
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Banten.....	32
4.1.4 Lokasi Perusahaan	32
4.2 Strategi Perusahaan	33
4.2.1 <i>Customer Visit</i>	34
4.2.2 <i>Coffee Morning</i>	35
4.2.3 <i>Customer Gathering</i>	36
4.2.4 Survey Kepuasan Pelanggan	37
4.3 Faktor Penyebab Penurunan Penggunaan Jasa Bongkar Muat.....	39
4.3.1 Faktor Internal (<i>weaknesses</i>)	40
4.3.2 Faktor Eksternal (<i>threats</i>)	44
4.4 Strategi Pemasaran yang diharapkan menjadi Solusi	52
4.4.1 Kekuatan.....	53
4.4.2 Peluang	55
4.4.3 Matrik Analisis SWOT	58
4.4.4 Matrik IFAS dan EFAS.....	59
4.4.5 Koordinat Analisis Internal (X) & Koordinat Analisis Eksternal (Y)	62
4.4.6 Kuadran SWOT	63
4.4.7 Rekomendasi Perbaikan Strategi Pemasaran.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP 10 Shipping Agent Pengguna Jasa PT. PTP BANTEN	3
Tabel 3. 1 Tabel 3.1 Matriks SWOT.....	27
Tabel 3. 2 Matriks Faktor Strategi internal.....	27
Tabel 3. 3 Matriks Faktor Strategi Eksternal.....	28
Tabel 4. 1 Daftar Isi Gudang	43
Tabel 4. 2 Matrik Analisis SWOT	58
Tabel 4. 3 Matrik Internal Strategy Factor Analysis Sumary (IFAS).	59
Tabel 4. 4 Matrik Eksternal Strategy Factor Analysis Sumary (EFAS).....	60

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Jumlah Bongkar muat di Pelabuhan Ciwandan.....	1
Gambar 3. 1 Kuadran Analisis SWOT	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	32
Gambar 4. 2 Layout Perusahaan.....	33
Gambar 4. 3 Kegiatan Customer Visit.....	34
Gambar 4. 4 Kegiatan Coffee Morning	35
Gambar 4. 5 Kegiatan Customer Gathering	36
Gambar 4. 6 Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan	37
Gambar 4. 7 Daftar absen acara	41
Gambar 4. 8 Denah gudang	42
Gambar 4. 9 Import Gandum dari Ukraina	45
Gambar 4. 10 Harga Import Gandum.....	46
Gambar 4. 11 Perkembangan Ekspor-Import Indonesia.....	48
Gambar 4. 12 Ekspor non Migas di Pelabuhan Ciwandan	49
Gambar 4. 13 Impor non Migas di Pelabuhan Ciwandan.....	50
Gambar 4. 14 Berita pengalihan fungsi pelabuhan	50
Gambar 4. 15 Volume bongkar muat Krakatau Internasional Port.....	52
Gambar 4. 16 Kuadran SWOT	63

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2019). Strategi Pemasaran dalam Dunia Bisnis. Jakarta: Penerbit Mitra Media.
- Adi, A. F. R. (2012). Studi pada Waroeng Spesial Sambal “ SS ” Cabang Gonilan . *Semarang*, 1(3), 61.
- Alcor Prime. (2023). *Konferensi dan Isu Terkini dalam Industri Logistik*. <https://alcorprime.com>.
- Arfanda, D., Sahputra, N., & Firah, A. (2024). Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Customer Gathering Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Aspacindo Kedaton Motor Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 6–17. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4217>
- Chairyan, M. A., Kharisma, A. Z., Lubis, M. H., Yolanda, D. O., & Suhelni, S. (2019). Implementation Of Swot Analysis: Case Study Of Crot-De Business (Crocodile Tongue Pomade). *JASc (Journal of Agribusiness Sciences)*, 2(2), 59–65. <https://doi.org/10.30596/jasc.v2i2.3207>
- Chen, C. J. (2019). Developing a model for supply chain agility and innovativeness to enhance firms’ competitive advantage. *Management Decision*, 57(7), 1511–1534
- Deslatama, Yandi. (2024, 3 February). Capaian Investasi di Banten Tembus Rp103,85 Triliun, Masuk 5 Besar Nasional. *Liputan 6*. [Capaian Investasi di Banten Tembus Rp103,85 Triliun, Masuk 5 Besar Nasional - Regional Liputan6.com](https://www.liputan6.com/read/capaian-investasi-di-banten-tembus-rp10385-triliun-masuk-5-besar-nasional)
- Dianto, A. R. (2014). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal kesehatan olahraga*, 2(2), 225-236.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54
- Fauzan, R., Supryanita, R., & Rahmatika, R. (2021). Analisa Strategi Pemasaran untuk Peningkatan Daya Saing pada Bisnis Kafe di Kota Bukittinggi (Studi Kasus Kafe Teras Kota). *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(1).
- Fish, B. (2020). Nilai-Nilai Pendidikan Islam Dalam Budaya Sedekah Laut Di Desa Sabuai Pangkalan Bun. 2507(February), 1–9.

- Grönroos, C. (2015). Customer Management in Service Competition. *Service Management and Marketing*. 3rd ed. Wiley.
- Hakim, M. A., & Faizah, N. (2018). Analisis Strategi Differensiasi Citra Perusahaan dalam Pemasaran Sebagai Upaya Untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi Pada PT. Ar Tour & Travel). *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5(2), 383-406.
- Hendrawan, H. (2021). Analisa SWOT dan STP (Segmentasi, Tertarget, Posisi) terhadap Strategi Pemasaran Digital pada Usaha Mikro – Bunda Culinary. *Jkbm (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 127–138. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v7i2.4505>
- Hendrawati. (2017). Analisis swot dalam meningkatkan daya saing pada PT. Trimega Syariah kantor cabang makassar. *Jurnal Akuntansi*, 11.
- Harker, M. J. (1999). Relationship marketing defined? An examination of current relationship marketing definitions. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 13-20.i
- Herdian, A., Rahman, M. A., & Wibowo, B. (2023). Strategi Pemasaran, Daya Saing, dan Kinerja Logistik pada Terminal Kendaraan Domestik di Pelabuhan Patimban. *Jurnal Logistik dan Manajemen Transportasi*, 12(4), 67-78.
- Jagadsea, B. (2023, 14 September). Rekor Baru PTP Banten, TPD 21 Ribu MT. *Maritim News*. [Rekor Baru PTP Banten, TPD 21 Ribu MT | MaritimNews.com](https://maritimnews.com/rekor-baru-ntp-banten-tpd-21-ribu-mt)
- Joewono, Handito. (2012). The 5 Arrows of Strategy Management. Jakarta: PT. Arrbey International
- Kelly, J. (2024). Enhancing Stakeholder Engagement through Hybrid Events: A Case Study in the Corporate Sector. *Journal of Marketing Strategies*, 15(3), 45-61.
- Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). (2020). *Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-08/MBU/08/2020 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa BUMN*. Jakarta: Kementerian BUMN
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kurtz, D. L. (2008). *Contemporary Marketing* (13th ed.). Ohio: Cengage Learning.
- Koem, F. D. (2016). Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Jasa Profesi Tukang Parkir (Studi Kasus Pasar 45 Kota Manado). *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 12(1)

- Kounoupas, E., & Pardali, A. (2015). Adding some context to port marketing: Exploring the content and measurement of market orientation in the port industry. *SPOUDAI Journal of Economics and Business*, 65(1-2), 3-26.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2018). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Majoo.id. (2023, 9 Januari). Pentingnya melakukan survey kepuasan pelanggan dalam bisnis online <https://majoo.id/solusi/detail/pentingnya-melakukan-survey-kepuasan-pelanggan-dalam-bisnis-online>
- Muharman, Fahrul. (2024). Memaksimalkan Potensi Bisnis dengan Memahami Pelanggan Melalui RFM Analysis. <https://www.hashmicro.com/id/blog/rfm-analysis/>
- Mulyana. (2024, 7 Maret). DPMPTSP: Realisasi investasi tahun 2023 di Banten tumbuh signifikan..*Antaranews*.. [DPMPTSP: Realisasi investasi tahun 2023 di Banten tumbuh signifikan - ANTARA News](https://www.antaranews.com/berita/1234567890/dpmptsp-realisasi-investasi-tahun-2023-di-banten-tumbuh-signifikan)
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Nisa, A. (2021). Upaya Menanamkan Karakter Hubbul Wathon Minal Iman Melalui Organisasi Kepemudaan Di SMK Kudus (Studi Kasus Mengikuti Organisasi Kepemudaan Di SMK Kudus). *IAIN Kudus*, 26(2), 30–27. <http://repository.iainkudus.ac.id/5113/>
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 16 (1), 92–104.
- Nurcholifah, I. (2014). Strategi marketing mix dalam perspektif syariah. *Jurnal Khatulistiwa LP2M IAIN Pontianak*, 4(1), 73-86
- Pamungkas, A. F., & Husnayetti, H. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.24853/jmmb.3.1.11-20>.

- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Prisdina, N. B., & Fatururrahman, M. (2023). Analisis penerapan strategi pemasaran peralatan pelabuhan dengan menggunakan pendekatan analisis swot pada PT Towin Innoven. *Jurnal lentera bisnis*, 12(1), 42. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i1.666>
- Raekhan, M. R., Djakfar, L., & Pujiraharjo, A. (2017). Evaluasi kinerja bongkar muat di Pelabuhan Umum Gresik. *Jurnal Transportasi*.
- Riyanto, S. (2018). Analisis pengaruh lingkungan internal dan eksternal terhadap keunggulan bersaing dan kinerja usaha kecil menengah (UKM) di Madiun. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 5(3).
- Siregar, M. (2021). Penerapan Analisis Swot Sebagai Landasan Penetapan Strategi Pemasaran (Studi Kasus: Lpp Tvri Riau). *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 7–10. <http://etheses.iainkediri.ac.id/40/>
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta Bandung
- Sundari, W. S., & Wahyuningtyas, Y. F. (2023). The Effect Of Price Discounts, Free Shipping And Ease Of Payment On Consumer Satisfaction Of Shopefood Users In Yogyakarta. *Jurnal Tambora*, 7(3), 1–9.
- Sukandar, R. F. S. H. D., & Maulana, A. A Study of Service Marketing in the Indonesian Port Industry.
- Sukma, A. (2017). Perspektif the resource based view (RBV) dalam membangun competitive advantage. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(01), 75-89.
- Syafri, I., Nasrullah, A., & Haryanto, S. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa. *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 15(3), 87-98.
- TambakBeras.com. (2019). Belajar organisasi: Melakukan monitoring dan evaluasi (2). <https://tambakberas.com/artikel/belajar-organisasi-melakukan-monitoring-dan-evaluasi-2/>
- Taufik, E.R. (2023). Konsep Inti Manajemen Pemasaran. Banten: Media Edukasi Indonesia

- Telkomsel. (2025). Survey kepuasan pelanggan: Pengertian, manfaat, dan cara melakukannya. <https://www.telkomsel.com/enterprise/insight/blog/survey-kepuasan-pelanggan>
- Tjiptono, F. (2020). Manajemen Pemasaran dan Analisis Kepuasan Pelanggan. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher
- Trinoviana, A. (2024, 1 Nopember). Masuk Lima Besar, Realisasi Investasi Banten Tumbuh Signifikan. *iNews.id*. [Masuk Lima Besar, Realisasi Investasi Banten Tumbuh Signifikan](#)
- Umagapi, B. W., Manajemen, S. T., Trisakti, T., Amonalisa, S., Manajemen, S. T., Trisakti, T., Lesmini, L., Manajemen, S. T., & Trisakti, T. (2016). *Bongkar Muat General Cargo the Documents Service Quality and the Speed*. 03(03), 379–386.
- Yin, R. K. (2009). Case Study Research Design and Methods (4th ed. Vo). Sage Publication