



## RINGKASAN

NURAENI. Berjudul Evaluasi Kualitas Jasa Pelabuhan Daratan (*Dry Port*) (Studi Kasus : Cikarang *Dry Port*). Dibimbing oleh LUKY ADRIANTO dan SUKARDI.

Ekspor impor merupakan kegiatan pentingnya bagi kegiatan perekonomian daerah maka diperlukan beberapa solusi multimoda transportasi yang terintegrasi baik dari segi fasilitas maupun regulasi (peraturan dan kebijakan) yang mampu melayani serta menangani berbagai kegiatan menyangkut ekspor impor itu sendiri. Latar belakang pembangunan *dry port* atau pelabuhan daratan adalah sebagai sebuah solusi penunjang kegiatan ekspor impor dengan menggunakan petikemas dan untuk melayani kebutuhan perdagangan daerah pedalaman (*hinterland*).

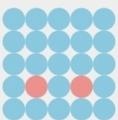
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh *dry port* (studi kasus: Cikarang *Dry Port*). Penelitian ini menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA), Kuadran *Importance Performance Grid*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan Analisis GAP untuk mencari kualitas pelayanannya. Dalam penelitian ini peneliti juga mencoba merumuskan strategi perusahaan dalam rangka meningkatkan penggunaan jasa *dry port*, dengan metode Matrik IFE dan EFE, Matriks Internal-Eksternal, Matriks TOWS atau SWOT, hingga *Quantitative Statigic Planning Matriks* (QSPM).

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui *Customer Satisfaction Index* di *dry port* Cikarang sebesar 71,85%. Dari 33 variabel pertanyaan *Importance Performance Grid* didapatkan ada 9 variabel pada kuadran 1; 9 variabel pada kuadran 2; 10 variabel pada kuadran 3; dan 5 variabel pada kuadran 4. Hasil perhitungan Matrik Internal-Eksternal didapatkan posisi strategi berada posisi 1 atau cocok dengan tumbuh kembang. Sedangkan untuk Matiks TOWS atau SWOT berada pada strategi *Weakness-Threats* (WT). Berdasarkan perhitungan QSPM dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa alternatif terbaik dalam meningkatkan penggunaan *dry port* oleh pengguna jasa (*freight forwarder/EMKL*) adalah melakukan promosi yang besar-besaran.

**Kata Kunci** : *cikarang dry port, evaluasi, kualitas pelayanan, strategi pemasaran*

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB