

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT (EMKL) PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI

MUHAMMAD RIZQI

EMAIL : muhammadrizqi755@gmail.com

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA
SURABAYA
19 FEBRUARI 2021
ABSTRAK**

Perkembangan yang semakin modern senantiasa mempengaruhi pola pikir manusia untuk selalu berperan aktif dalam dunia yang semakin global ini. Meningkatnya jumlah penduduk diiringi dengan bertambahnya kebutuhan dan keinginan yang bermacam-macam salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan sarana jasa pengiriman barang. Saat ini Indonesia sedang memasuki revolusi industri 4.0, yang mana semua hal dapat dilakukan menggunakan internet termasuk berbelanja. Maraknya transaksi belanja online, tentunya membuat jasa ekspedisi pengiriman semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya..

PT. Millennium Trans Bahari atau dikenal dengan nama MTB adalah salah satu perusahaan pengiriman barang ke luar negeri (*export*) dan didalam negeri (Domestik) serta penerimaan barang dari luar negeri (*import*) via laut atau dikenal dengan istilah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang diterapkan oleh EMKL PT. Millennium Trans Bahari dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi PT. Millennium Trans Bahari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Millennium Trans Bahari menerapkan pelayanan yang prima untuk melancarkan usahanya dalam upaya meningkatkan penggunaan jasa perusahaannya. Pelayanan yang prima telah diterapkan oleh PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan prima kini pandangan PT. Millennium Trans Bahari di pelanggan ternilai positif walaupun sempat terjadi kelalaian dari kinerja karyawan yang tidak maksimal hampir membuat PT. Millennium Trans Bahari kehilangan pelanggan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Penggunaan Jasa (EMKL).

ABSTRACT

The increasingly modern developments always influence the human mindset to always play an active role in this increasingly global world. The increase in population is accompanied by an increase in needs and desires, one of which is the need for goods delivery services. Currently Indonesia is entering the industrial revolution 4.0, where everything can be done using the internet, including shopping. The rise of online shopping transactions, of course, makes shipping expedition services increasingly needed by the public. According to the KBBI (Big Indonesian Dictionary) expedition is the delivery of letters, goods, etc.

PT. Millennium Trans Bahari or known as MTB is one of the companies sending goods abroad (export) and domestically (domestic) as well as receiving goods from abroad (import) by sea or known as EMKL (Ship Cargo Expedition). This study aims to determine the optimization of services applied by EMKL PT. Millennium Trans Bahari in increasing the use of PT. Millennium Trans Bahari. This research uses descriptive method with qualitative data analysis. The types of data collected consist of primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews. Based on the research results indicate that PT. Millennium Trans Bahari implements excellent service to launch its business in an effort to increase the use of its company services. Excellent service has been implemented by PT. Millennium Trans Bahari in serving customers to achieve customer satisfaction. With the excellent service, now PT. Millennium Trans Bahari in the customer is rated positive even though there was negligence from the employee's performance which was not optimal, it almost made PT. Millennium Trans Bahari loses customer.

Keywords: *Optimization, Service, Service Use (EMKL).*

PENDAHULUAN

Perkembangan yang semakin modern senantiasa mempengaruhi pola pikir manusia untuk selalu berperan aktif dalam dunia yang semakin global ini. Perkembangan ini dibuktikan dengan sebuah hubungan antar warga Indonesia yang tak mengenal batas dari setiap pulau maupun luar negeri, hal ini menyebabkan perubahan besar secara komplek dalam peradaban kehidupan sosial budaya, dimana manusia diharuskan hidup berkelompok, saling berinteraksi, saling terhubung dan tergantung satu sama lain. Perkembangan ini akan selalu berubah seiring waktu dengan banyaknya kebutuhan dan keinginan dari manusia itu sendiri. Meningkatnya jumlah penduduk diiringi dengan bertambahnya kebutuhan dan keinginan yang bermacam-macam salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan sarana jasa pengiriman barang. Saat ini Indonesia sedang memasuki revolusi industri 4.0, yang mana semua hal dapat dilakukan menggunakan internet termasuk berbelanja. Maraknya transaksi belanja online, tentunya membuat jasa ekspedisi pengiriman

semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Baik itu untuk mengirim barang ke customer maupun untuk mengirim barang dari supplier ke penjual. Belum lagi saat ini banyak online shop yang menjual barang-barang impor dari luar negeri seperti Jepang, Korea, China, Bangkok hingga Amerika (US) yang semuanya tentu membutuhkan jasa ekspedisi pengiriman barang. Dengan berbelanja online, kita dapat menghemat waktu karena tidak perlu mendatangi toko serta dapat menghemat uang karena tidak perlu mengeluarkan ongkos. Bahkan banyak online shop atau e-commerce ternama yang memberikan diskon setiap harinya. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya.

Pengiriman barang atau ekspedisi memiliki tiga jenis jalur transportasi yaitu pertama jalur darat yang menggunakan kendaraan darat seperti truk, tronton, mobil van dan kereta api. Kedua jalur laut yang menggunakan kapal laut seperti feri, kapal kontainer, kapal barang (cargo), dan kapal Bulk

Carrier. Dan terakhir jalur udara yang menggunakan pesawat terbang, biasanya perusahaan ekspedisi atau cargo bekerja sama dengan maskapai penerbangan dalam melakukan pengiriman barang.

Covid-19 tidak menghalangi lajunya transportasi laut di Indonesia, meski ada penurunan dan merupakan salah satu industri yang cukup terdampak namun hal tersebut tidak mematahkan semangat pemilik jasa transportasi laut. Ketua DPP Indonesia National Shipowners Association (INSA) atau Asosiasi Pemilik Kapal Nasional Carmelita Hartoto mengatakan industri transportasi, salah satunya transportasi laut merupakan industri yang paling terpuuk akibat Pandemi Covid-19 ini. Dampaknya dirasakan merata pada seluruh sektor transportasi laut, termasuk angkutan cargo dan kontainer dengan penurunan volume muatan seiring dengan penurunan di beberapa daerah. Meski begitu, penurunannya tidak signifikan, karena ada momentum peningkatan pengiriman jelang Lebaran yang terjadi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) volume angkutan kargo laut pada kuartal I/2020 meningkat 3,23 persen dibandingkan 2019, tetapi secara bulan ke bulan pada April terjadi penurunan volume 2,31 persen, dari 25,49 juta ton pada Maret 2020 menjadi 24,91 juta ton.

Perusahaan Jasa sekarang telah mengalami perubahan besar dan kemajuan yang cukup pesat dalam bisnis usaha pengiriman barang terutama bidang jasa EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), baik pengiriman barang keluar negeri (export) ataupun di dalam negeri (local antar pulau). PT. Millennium Trans Bahari atau dikenal dengan nama MTB adalah salah satu perusahaan pengiriman barang ke luar negeri (export) dan penerimaan barang dari luar negeri (import) serta antar pulau (domestik) via laut atau dikenal dengan istilah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Saat ini, perusahaan jasa pengurusan Export dan Import banyak diminati masyarakat dalam pengiriman ataupun penerimaan barang.

Dalam upaya memenuhi target perusahaan, PT. Millennium Trans Bahari menggunakan pelayanan atau kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam organisasi perusahaan jasa, pelayanan yang prima menjadi hal yang utama dan telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa dianggap berhasil jika pelanggan merasakan kepuasan dalam menggunakan perusahaan jasa tersebut. Selain itu perusahaan jasa juga mempunyai peran yang penting pada publik dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik dalam pelayanan internal maupun pelayanan eksternal. Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah unit organisasi atau perusahaan atau orang yang bekerja pada perusahaan tersebut ke unit-unit lain atau kepada pegawai lain di dalam sebuah organisasi. Kualitas pelayanan internal harus baik karena secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan eksternalnya. Dalam pelayanan internal dalam melayani pelanggan agar merasa puas yaitu dengan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Pelayanan eksternal yaitu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan yang berupa kegiatan di luar. Perusahaan wajib memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada pelanggan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh perusahaan itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan, pegawai sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan pelanggan. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh perusahaan jasa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Menurut Moleong penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku individu dan sekelompok orang. Penelitian kualitatif yang dapat disimpulkan dari efisiensi para ahli adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Dengan cara deskriptif analisis kualitatif suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan memanfaatkan wawancara terbuka.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono mengemukakan penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah, sehingga dapat dipahami pelayanan PT. Millennium Trans Bahari dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi muatan kapal laut dalam pengiriman barangnya.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut :

a. Penelitian Lapangan (*field work research*)

Yaitu pengumpulan berbagai macam data langsung yang menjadi objek penelitian untuk melihat dari dekat hal yang diteliti, dengan menggunakan metode :

1. Wawancara
2. Observasi

b. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Yaitu mengumpulkan informasi yang diperoleh setelah melengkapi data awal dari perspektif yang berbeda. Sebagai data, materi tambahan berbasis materi tertulis dapat dibagikan dengan materi dari buku,

kajian ilmiah, arsip, arsip pribadi dan dokumen resmi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Perusahaan Kepada Pelanggan

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam melangsungkan suatu usaha, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka membuat pelanggan akan merasa nyaman dan puas. Dalam penelitian ini hal yang ingin peneliti ketahui adalah bagaimana pelayanan PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas menggunakan jasa perusahaan PT. MTB.

Peneliti melakukan wawancara dengan Pak Mulyono selaku pimpinan mengenai pelayanan yang diterapkan PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan, berikut wawancaranya :

“Pelanggan adalah nomor 1 bagi saya, jika saya tidak ada pelanggan maka perusahaan saya tidak akan maju. Dalam pelayanan saya menggunakan sistem one stop service dan non stop service agar pelanggan merasa puas dengan jasa kita. Saya terapkan kepada semua pegawai saya untuk melayani pelanggan harus dengan maksimal, hindari masalah, dan siap untuk melayani dengan tanpa batas waktu.”

Peneliti melakukan wawancara lagi dengan Ibu Endang selaku HRD mengenai pelayanan PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan, berikut wawancaranya :

“Saya berikan pelayanan yang maksimal dengan cara siap melayani pelanggan tanpa mengenal waktu. Saya terapkan juga kepada karyawan lainnya, meskipun ada telepon dimalam hari dari pelanggan untuk tetap diangkat dan dilayani.”

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan PT. Millennium Trans Bahari

sangat bagus, karena melayani pelanggan dengan kerja maksimal dan tanpa batas waktu membuat pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan.

Pelayanan Yang Diterapkan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Di dalam perusahaan adanya penetapan tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang harus dilakukan oleh karyawan yaitu salah pelayanan yang prima. Tanpa adanya pelayanan yang prima oleh karyawan perusahaan akan mendapatkan citra yang buruk di pandangan pelanggan. Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang secara diberikan secara maksimal kepada pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pendapat dari karyawan PT. Millennium Trans Bahari tentang pelayanan yang prima.

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Ajeng Mya selaku karyawan sebagai staff cs domestik mengenai pentingnya pelayanan prima yang harus diterapkan dalam melayani pelanggan dan apakah pernah membuat kesalahan ketika tidak menerapkan pelayanan yang prima, berikut wawancaranya :

“Iya sangat penting, karena kepuasan pelanggan ada pada kita sebagai karyawan. Jika kita tidak maksimal dalam melayani pelanggan maka pelanggan tidak akan mendapatkan rasa puas, jika itu terjadi maka pelanggan akan pergi, jika pelanggan pergi karena kesalahan kita maka kita harus siap untuk keluar dari perusahaan.”

“Iya saya pernah melakukan kesalahan karena kelalaian saya, dan itu buat pelajaran buat saya untuk kedepannya. Saya hampir menghilangkan pelanggan dari perusahaan karena kelalaian saya, saat itu saya tidak update dengan kondisi pelabuhan, sehingga saya memberikan informasi yang salah terhadap pelanggan. Tapi Alhamdulillah pelanggan memberikan saya kesempatan sekali lagi.”

Peneliti melakukan wawancara lagi dengan Ibu Mas'adah selaku staff cs ekspor mengenai pentingnya pelayanan prima yang harus diterapkan dalam melayani pelanggan dan apakah pernah membuat kesalahan ketika tidak

menerapkan pelayanan yang prima, berikut wawancaranya :

“Iya sangat penting bagi saya dan bagi perusahaan. Dengan pelayanan yang prima atau maksimal dalam bekerja membuat pelanggan akan tetap percaya dengan perusahaan jasa kita. Dari pelayanan yang prima perusahaan tetap berdiri karena pelanggan tetap bertahan dan saya tetap bekerja disini.”

“Selama ini kalau kesalahan pengerjaan tidak tetapi kalau komplain dari pelanggan iya pernah. Waktu itu saya pernah berganti posisi dari cs ekspor ke cs impor, disitu saya mendapatkan pelanggan yang super rewel. Akhirnya saya tidak mampu untuk mengerjakan dokumen impor dan minta berganti posisi ke cs ekspor lagi.”

Peneliti melakukan wawancara lagi dengan Pak Lukman selaku staff cs impor mengenai pentingnya pelayanan prima yang harus diterapkan dalam melayani pelanggan dan apakah pernah membuat kesalahan ketika tidak menerapkan pelayanan yang prima, berikut wawancaranya :

“Sangat penting sekali, pelanggan adalah nomor 1 di perusahaan ini. Jika perusahaan tidak ada pelanggan bagaimana perusahaan mendapatkan profit.”

“Selama saya bekerja disini Alhamdulillah belum pernah saya melakukan kesalahan dalam bekerja, jika itu ada kesalahan maka segera saya benahi sehingga tidak sampai pelanggan tau. Dengan begitu saya tidak pernah dapat komplain dari pelanggan.”

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang prima sangat berperan penting untuk memajukan perusahaan. Karena tanpa penerapan pelayanan yang prima dapat mengakibatkan kesalahan kerja dan komplain dari pelanggan.

Tanggapan Pelanggan Tentang PT. Millennium Trans Bahari

Pelanggan adalah hal yang paling utama dalam kelangsungan suatu usaha didalam perusahaan. Tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan dengan sempurna. Berikut peneliti

lampirkan beberapa wawancara dengan pelanggan PT. Millennium Trans Bahari tentang perusahaan jasa PT. MTB ini. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana respon pelanggan tentang pelayanan serta kepuasan pelanggan yang diperoleh dari PT. Millennium Trans Bahari.

Peneliti melakukan wawancara terhadap Pak Sugeng selaku konsumen PT. Millennium Trans Bahari, berikut wawancaranya :

“Kalau dari segi lapangan pelayanannya sudah sangat baik, tetapi untuk dokumen harus ditingkatkan lagi ketelitiannya, karena sekali lagi melakukan kesalahan saya akan menggunakan perusahaan jasa lainnya.”

“Ya menurut saya sangat membantu, kerja yang cepat membuat perputaran perusahaan kami dalam mengirim barang tidak pernah sampai terjadi kemacetan.”

Peneliti melakukan wawancara kembali terhadap Bu Ika yang juga selaku pelanggan PT. Millennium Trans Bahari mengenai respon tentang pelayanan serta kepuasan pelanggan yang diperoleh dari PT. Millennium Trans Bahari, berikut wawancaranya :

“Saya suka dengan pelayanannya karna cepat dan tanggap kalau saya kasih dokumen.”

“Sangat puas, selain kerjanya yang cepat dan tanggap, PT. Millennium Trans Bahari berani bertarung harga dengan vendor saya yang lainnya sehingga membuat saya tetap menggunakan PT. Millennium Trans Bahari.”

Peneliti melakukan wawancara kembali terhadap Pak Tri yang juga selaku pelanggan PT. Millennium Trans Bahari mengenai respon tentang pelayanan serta kepuasan pelanggan yang diperoleh dari PT. Millennium Trans Bahari, berikut wawancaranya :

“Saya sangat suka dengan kinerja karyawannya, kerjanya cepat, kalau di EMKL yang dulu barang saya bisa keluar 3 hari dari kedatangan kapal, sama PT. Millennium ini hanya 2 hari barang saya sudah bisa keluar. Pernah waktu itu kerjaan saya dipegang sama karyawan yang lain di PT.MTB tetapi kerjanya tidak sesuai yang saya harapkan, akhirnya saya komplain langsung

ke bosnya itu, kalau kerjaan saya tidak dikerjakan sama karyawanmu yang biasanya kerjaan tidak akan saya kasih ke kamu lagi. Akhirnya kerjaan saya dihandel sama karyawan yang biasanya.”

“Puas banget saya menggunakan EMKL ini, jauhlah sama EMKL yang saya gunakan dulu. Ada permasalahan apapun karyawannya bisa membantu saya, saya suka menggunakan EMKL teman saya ini.”

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan PT. Millennium Trans Bahari di mata pelanggan sangat punya nilai yang baik, walaupun pernah dikecewakan tetapi PT. Millennium Trans Bahari langsung tanggap dan membenahi manajemen sehingga pelanggan bertahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan bahwa dalam memajukan perusahaan, PT. Millennium Trans Bahari menerapkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal yang utama untuk perusahaan. PT. Millennium Trans Bahari menerapkan pelayanan yang prima untuk melancarkan usahanya dalam upaya meningkatkan penggunaan jasa perusahaannya. Pelayanan yang prima telah diterapkan oleh PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan prima ini pandangan PT. Millennium Trans Bahari di pelanggan ternilai positif walaupun sempat terjadi kelalaian dari kinerja karyawan yang tidak maksimal hampir membuat PT. Millennium Trans Bahari kehilangan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Ariansyah, Kasmad, Maret 2015, Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal

Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika,

https://www.researchgate.net/publication/276108972_Kualitas_Pelayanan_Interna_Direktorat_Jenderal_Sumber_Daya_Dan_Perangkat_Pos_Da

n_Informatika. (Diakses tanggal 2 Desember 2020)

Aziz,Muh. Dona. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi TenagaPenjual DanCitra Perusahaan Terhadap Keputusan Menggunakan Kembali Jasa Pada PT. Mandala Multifinance Cabang Palu. E-Jurnal Katalogis

Cross,S. Kalist Raja. 2020. An Analysis of Competitiveness And Marketing Strategies ofHotel Service Quality. Malaya Journal of Matematik

Damayanti,Riski, Agustina Hanafi dan Afriyadi Cahyadi. 2018. Pengaruh KepuasanKerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan

Dinawan,Muhammad Rhendria. 2010. Analisis Faktor – Faktor YangMempengaruhiKeputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang). Jurnal Sains Pemasaran Indonesia

Fattah,H. A. Hussein. 2017. Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai: Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri. Cetakan 1. Elmatara (Anggota IKAPI)

Fauzi,Anis, Agus Gunawan dan Feri Hendri. 2020. Strategi Pemasaran Jasa Dan LayananPendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Di MTS NegeriKota Cilegon). Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

Gumelar Ardiansyah, 1 September 2020, Pengertian Strategi Pemasaran<https://guruakuntansi.co.id/strategi-pemasaran/> (Diakses tanggal Desember 2020)

<http://qoriahputrilestari.blogspot.com/2013/12/p-opulasi-dan-sampel-penelitian.html?m=1>. (Diakses tanggal 2 Desember 2020)

Lesmana,Rosa. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Garuda Indonesia Tbk. (Persero). Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma

Rispawati,Dewi. 2020. Analisis Optimalisasi Promotion Mix Dalam Rangka Meningkatkan

Kualitas Jasa Dan Pelayanan Pada Grand Royal Bil Hotel (Desa Batujai Kecamatan Praya Barat - Lombok Tengah). Journal System Lembaga Penerbitan Bina Patria

Sani,Alfian, Affiffudin dan Rulam Ahmadi. 2019. Analisis Optimalisasi Pelayanan Public Dalam Pengembangan Potensi Destinasi Pariwisata Berbasis Syariah (Halal Tourism) (Multisitus Dikota Mandalika Lombok Tengah). Ji_Mild Volume X, No 2

Nur,Muhammad. Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. 2017. Jurnal Office, Vol.3

Utami,Novia Widya. 2018. Faktor Penting yang Harus Anda Ketahui dalam Penilaian Kinerja Karyawan. [https://sleekr.co/blog/faktor-penting-kinerja-karyawan/#:~:text=Prawirosentono%20\(1999\),sesuai%20dengan%20moral%20maupun%20etika](https://sleekr.co/blog/faktor-penting-kinerja-karyawan/#:~:text=Prawirosentono%20(1999),sesuai%20dengan%20moral%20maupun%20etika). (Diakses tanggal 2 Desember 2020)

Wibowo,Dimas Hendika, Zainul Arifin dan Sunarti. 2015. Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Pada Batik Djajeng Solo). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)