

**ANALISIS INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION
(IMC) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
TRUCKING DI PT PERSERO BATAM**

SKRIPSI

**HAWA ISRAQ
NIM.190461201028**



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

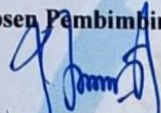
Nama : Hawa Israq
NIM : 190461201028
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Analisis *Integrated Marketing Communication* (IMC) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Trucking* di PT Persero Batam


Telah berhasil dipertahankan di hadapan dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003


Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN. 0012018402

Panitia Penguji

Nama
Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002

Jabatan
Ketua Penguji

Tanda tangan

Tanggal

Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Penguji I

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

Penguji II

Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN. 0012018402

Penguji III

Ezky Tiyasiningsih, SE., M.Si
NIP. 199202052022032010


Penguji IV

Tanggal Lulus : 29 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., MM. Ak. CA
NIDN. 4001077101


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

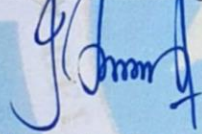
Nama : Hawa Israq
Nim : 190461201028
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Analisis *Integrated Marketing Communication* (IMC)
Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Trucking* di PT
Persero Batam.

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Hasil/Sidang Skripsi).

Tanjungpinang, 19 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



H. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

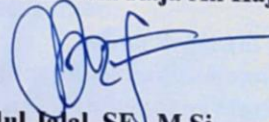
Dosen Pembimbing II



Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN. 0012018402

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Abdul Jalal, SE, M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 18 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Hawa Israq

Nim.190461201028

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Analisis *Integrated Marketing Communication* (IMC) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Trucking* di PT Persero Batam”. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orangtua tercinta saya Ayahanda Almarhum Thamrin dan Ibunda Suriana, Kakak dan Abang, Adik saya Fatimah Aulia Azzahra yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan berupa moral dan material.
2. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Dr. Asmaul Husna, SE., Ak, MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Abdul Jalal, SE., M. Si, CT selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Iranita, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dan saran.

6. Ibu Bunga Paramita, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dan saran.
7. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
8. Terima kasih seluruh Pegawai dan staf PT Persero Batam, terutama Divisi Marketing & Development telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk diriku terima kasih sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Walaupun cobaan datang terus-menerus. Karena sesungguhnya allah tidak akan menguji seorang hamba melebihi batas hamba tersebut.
10. Terima kasih untuk sahabatku, teman serumah dan sekamar Maria Novianti Prinelti Terimakasih senantiasa siap siaga membantu, bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi ini. Thanks you for everything.
11. Terima kasih kepada Ade Erika Putri, Siti Suju Rabbiaty dan Dina Rindiaty yang telah menjadi teman suka duka dari awal perkuliahan, terimakasih juga atas semua support dan doa selama pengerjaan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2019 yang telah menjalin silaturahmi bersama dan sama-sama bisa melontarkan teriakan “Hidup Mahasiswa”
13. Terima kasih kepada seluruh pihak yang terkait dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan maupun penyusunan penelitian ini

masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan proposal penelitian ini.

Tanjungpinang, 18 Desember 2023



Hawa Israaq



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Pembatasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Analisis.....	12
2.1.2. Pemasaran.....	13
2.1.3. <i>Integrated Marketing Communication</i> (IMC).....	14
2.1.4. Konsep Dasar Pengembangan IMC.....	15
2.1.5. Hubungan Strategi Pemasaran <i>Integral Marketing Communication</i> dengan Karyawan PT Persero Batam.....	26

2.1.6. Dimensi <i>Integrated Marketing Communication</i> (IMC).....	27
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8. Implementasi.....	34
2.1.9. Jasa.....	35
2.1.10. <i>Trucking</i> dalam Logistik.....	38
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	44
2.3. Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1. Objek dan Ruang Lingkup.....	48
3.1.1. Objek Penelitian.....	48
3.1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	48
3.2. Metode Penelitian.....	48
3.3. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	49
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	50
3.5. Metode Analisis.....	52
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	56
4.1.1. Sejarah Singkat PT Persero Batam.....	56
4.1.2. Visi Misi.....	57
4.1.3. Jasa PT Persero Batam.....	57
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.2.1. Bagaimana Analisis <i>Integrated Marketing Communication</i> (IMC) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa <i>Trucking</i> PT Persero Batam.....	62
4.2.2. Bagaimana Implementasi <i>Integrated Marketing Communication</i> (IMC) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa <i>Trucking</i> PT Persero Batam.....	68

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 KESIMPULAN.....	75
5.2 SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

