

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA EKSPEDISI PT  
PUTRA KALISTAIL BANYUWANGI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA PELANGGAN**

**SKRIPSI**



**OLEH  
AULIA CHANDRA WIDYA NURMALA  
1910521048**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**Juni, 2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA EKSPEDISI PT PUTRA  
KALISTAIL BANYUWANGI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PADA PELANGGAN**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh :

**AULIA CHANDRA WIDYA NURMALA**  
**NIM.1910521048**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**Juni, 2023**

**HALAMAN LOGO**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT serta dukungan moral maupun moril dari orang-orang terdekat dalam upaya penyelesaian skripsi ini. Akhirnya skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Ekspedisi PT Putra Kalistail Banyuwangi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bahagia dan bangga saya sampaikan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselsaikan dengan tepat waktu. Puji syukur tak terhingga kepada-Nya yang telah meridhoi dan mengabulkan semua doa.
2. Kedua Orang tua saya yaitu Ayah yang bernama Nurhadi dan Ibu yang bernama Sri Widayati yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah putus. Terimakasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
3. Diri sendiri, terimakasih yadiriku sudah kuat dan bertahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ibu Dr.Juariyah, M.Si.
5. KA.Prodi Ilmu Komunikasi bapak Dr.Sudahri, S.Sos, M.I.Kom.
6. Bapak Ir.H.M. Thamrin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memperbaiki dan mendiskusikan, kekurangan yang ada dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Segenap bapak dan ibu dosen, baik pengajar maupun penguji yang selama ini telah ikhlas dan tulus meluangkan waktunya untuk menuntun serta mendidikan saya dengan memberikan Ilmu yang tidak ternilai harganya.
8. Kepada Aqsal Fawaid Sholihin sebagai partner spesial saya , terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal , yang menemani dan meluangkan waktunya , mendukung dan menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju dan maju tanpa kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apapun yang menjadi impian saya .
9. Kepada teman temanku kost Cemara sebagai suporting ,dan yang selalu mendukung dan menghibur dalam pengerjaan skripsi.
10. Segenap informan yang telah berkenan memberikan informasi yang

dibutuhkan, sehingga membantu proses penyelesaian penelitian.

11. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
12. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 19 terutama Tim Cece dan Miftahul Arifin yang telah memberikan semangat dan doa.
13. Almamater saya Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengatarkan saya untuk mendapatkan gelar Sarjana.

Jember, 26 Juni 2023



## HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang sabar.”

(QS. 3: 146).

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.

(Q.S. Ath-Thalaq : 2-3)



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Chandra Widya Nurmala

NIM : 1910521048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Aulia Chandra Widya Nurmala

NIM. 1910521048



## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul: **STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN  
JASA EKSPEDISI PT PUTRA KALISTAIL BANYUWANGI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PELANGGAN**

Oleh:

**Aulia Chandra Widya Nurmala**

**NIM.1910521048**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Tim Penguji

Jember, 26 Juni 2023

Pembimbing



Ir. H.M. Thamrin., M.Si

NIP. 196108281993021001



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Aulia Chandra Widya Nurmala, dengan NIM 1910521048 ini telah dipertahankan di depan TIM Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juni 2023

Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang 3.3 UM Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris



Dr. Juariyah, M.S.i  
NIP : 19670806199303002



Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN : 0704067901

Anggota

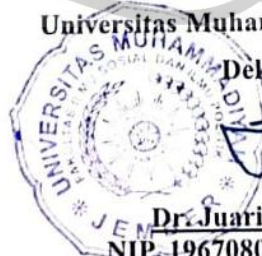


Ir. H.M. Thamrin, M.Si  
NIP : 196108281993021001

Mengetahui :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan,



  
Dr. Juariyah, M.Si  
NIP. 196708061993032002

## HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Chandra Widya Nurmala  
NIM : 1910521048  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

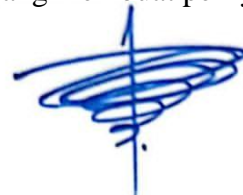
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA EKSPEDISI PT PUTRA KALISTAIL BANYUWANGI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PELANGGAN.** Dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Aulia Chandra Widya Nurma

NIM. 1910521048

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: “STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA EKSPEDISI PT PUTRA KALISTAIL BANYUWANGI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PELANGGAN” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang sempurna di dunia ini karena itu pasti mempunyai kekurangan. Penulis tak lepas dari kekurangan itu, sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan bagi penulis apabila ada kritik maupun saran-saran yang baik merupakan bekal untuk melangkah kejalan yang lebih sempurna.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa-jasa, kebaikan-kebaikan serta bantuan-bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 26 Juni 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	6
1.6 Hipotesis.....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teori.....	11
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	11
2.2.2 Komunikasi Pemasaran.....	13
2.2.3 Integrated Marketing Communication (IMC).....	15
2.2.4 Kemitraan.....	17

2.2.5	Pelayanan .....	19
<b>BAB III</b>	.....	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.3	Sumber Data .....	21
3.3.1	Data Primer .....	22
3.3.2	Data Sekunder .....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4.1	Wawancara.....	23
3.4.2	Library Research (Riset Kepustakaan).....	23
3.4.3	Observasi.....	24
3.4.4	Dokumentasi .....	25
3.4.5	Teknik Penarikan Sumber Data .....	25
<b>BAB IV</b>	.....	<b>26</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>26</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1	Sejarah Berdirinya Ekspedisi PT Putra Kalisetail Banyuwangi .....	26
4.1.2	Visi Misi Ekspedisi PT Putra Kalisetail Banyuwangi .....	27
4.1.3	Aktifitas Perusahaan .....	28
4.2	Hasil Penelitian.....	31
4.2.1	Strategi komunikasi pemasaran yang efektif dilakukan Ekspedisi PT Putra Kalisetail dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan .....	31
4.2.2	Faktor pendukung strategi komunikasi pemasaran di Ekspedisi PT Putra Kalisetail dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan.....	38
4.2.3	Faktor yang menunjang pola kemitraan Ekspedisi PT Putra kalisetail dalam rangka meningkatkan pelayanan pada pelanggan.....	44
<b>BAB V</b>	.....	<b>47</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>47</b>
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran .....	48
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>49</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 4 1 Struktur Organisasi Ekspedisi PT Putra Kalisetail.....	29

