

## RINGKASAN

**Pelayanan Pemasaran Jasa Tenaga Alih Daya PT. Pelindo Daya Sejahtera Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan**, oleh Imam Baihaqi NIM D43212426, Tahun 2024, 51 halaman, Jurusan Bisnis, Prodi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Negeri Jember, Dosen Pembimbing Dr. Raden Roro Lia Chairina, S.Ked, MM. PT Pelindo Daya Sejahtera (PT PDS) merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan tenaga alih daya di lingkungan Pelindo III yang beralamat di Gapura Surya Nusantara Lantai 2, Jalan Perak Timur No. 620 Surabaya Jawa Timur Indonesia, 60165. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pemasaran jasa tenaga alih daya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Fokus penelitian melibatkan analisis kualitas layanan, keandalan, responsivitas, dan empati yang diberikan oleh PT. PDS kepada kliennya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan analisis data statistik.

PT Pelindo Daya Sejahtera (PT PDS) merupakan anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) yang berfokus pada penyediaan tenaga kerja profesional di sektor maritim, termasuk layanan operasional pelabuhan seperti bongkar muat, pengelolaan gudang, dan keamanan. Pendirian PT PDS, yang merupakan hasil akuisisi PT Persada Jasa Utama pada 19 Maret 2013, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga *outsourcing* dengan manajemen profesional. Sebagai lokasi magang, PT PDS memberikan mahasiswa kesempatan mempelajari manajemen sumber daya manusia dan operasional pelabuhan. Pelaksanaan magang berlangsung dari 1 Juli hingga 1 Desember 2024 di Gedung Gapura Surya Nusantara, Pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya. PT PDS menyediakan berbagai layanan seperti operator forklift, operator head truck, administrasi, keamanan, dan lainnya. Keberhasilan perusahaan didukung oleh sistem quality control berbasis teknologi informasi dan pendekatan Laporan ini juga menyoroti pentingnya pelayanan berkualitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.