



UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS



# Book of Abstracts

AIRLANGGA INTERNATIONAL CONFERENCE  
ON ECONOMICS AND BUSINESS | 2018

**DISRUPTION ERA:  
HOW SHOULD BUSINESS AND GOVERNMENT  
RESPONSE?**

Faculty of Economics and Business - Universitas Airlangga  
Surabaya. October 24, 2018

# **DAMPAK PEMASARAN INTERNAL PADA KUALITAS LAYANAN INTERNAL (STUDI KASUS PADA PT. BAHTERA NUSANTARA TRANSPORT)**

*Gusti Noorlitaria Achmad (a\*), Mochamad Ridwan (b), Darlan (c) Achmad Djufrie (d),  
Muhammad Fahrudi (e) Nurkhadijah (f)*

a) Universitas Mulawarman, Jl Kuaro, Gn Kelua, Samarinda Ulu Kota Samarinda Kalimantan Timur, Indonesia

b) Magister Manajemen, Universitas Mulawarman, Jl. Pulau Flores No 10 Samarinda Kalimantan Timur, Indonesia

## **Abstract**

Pemasaran *internal* dan kualitas layanan *internal* merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja karyawan Perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemasaran internal terhadap kualitas layanan pada PT. Bahtera Nusantara Transport di Jl. Bung Tomo, Sei Kledang, Samarinda, Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan metode survey menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Analisis data dengan menggunakan PLS dan berdasarkan analisis statistik diperoleh hasil bahwa pemasaran internal berpengaruh positif terhadap kualitas layanan internal akan tetapi tidak signifikan.

Oleh karena itu pengelolaan pemasaran internal pada PT. Bahtera Nusantara Transport harus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan internal pada PT. Bahtera Nusantara Transport.

Kata Kunci: Pemasaran Internal, Kualitas Layanan Internal

## **1. PENDAHULUAN**

PT. Bahtera Nusantara Transport merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia layanan transportasi atau angkut barang yang beroperasi di seluruh Indonesia dengan kantor pusat yang terletak di JL. Bung Tomo, Sei Keledang Samarinda Kalimantan Timur. Perusahaan ini pertama kali berdiri pada tahun 2008 , dan sempat berganti nama pada tahun 2010. Bisnis pada bidang ini dianggap menarik dan sangat menguntungkan apalagi pada zaman yang dimana