

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *TELEMARKETING* TERHADAP**

**VOLUME PENJUALAN JASA EKSPOR PETI KEMAS**

**(Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera**

**Agencies Indonesia Cabang Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ALFINA RAHMA NAZILAL MUBAROK**

**20042010231**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PERSONAL SELLING DAN TELEMARKETING TERHADAP**

**VOLUME PENJUALAN JASA EKSPOR PETI KEMAS**

**(Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera  
Agencies Indonesia Cabang Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ALFINA RAHMA NAZIL MUBAROK**

**20042010231**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERSONAL SELLING DAN TELEMARKEETING TERHADAP  
VOLUME PENJUALAN JASA EKSPOR PETI KEMAS  
(Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera  
Agencies Indonesia Cabang Surabaya)**

Disusun Oleh :

**ALEFINA RAHMA NAZILAL MUBAROK**  
**NPM. 20042010231**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**



**R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si.**  
**NIP. 372069500461**

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PERSONAL SELLING DAN TELEMARKEETING TERHADAP  
VOLUME PENJUALAN JASA EKSPOR PETI KEMAS  
(Studi Kasus di Divisi General Agency  
PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya)**

Disusun Oleh :

**ALFINA RAHMA NAZILAL MUBAROK**  
NPM. 20042010231

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 21 Juni 2024

Menyetujui,  
**PEMBIMBING UTAMA** **TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si.**  
NIP. 372069500461

  
**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
NIP. 196503261993092001

2. Sekretaris

  
**Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si**  
NIP. 198604172020122007

3. Anggota

  
**R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si.**  
NIP. 372069500461

Mengetahui,  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfina Rahma Nazilal Mubarok

NPM : 20042010231

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

**Pengaruh *Personal Selling* dan *Telemarketing* Terhadap Volume Penjualan  
Jasa Ekspor Peti Kemas  
(Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera Agencies Indonesia  
Cabang Surabaya)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya. 21 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Alfina Rahma Nazilal M**

**NPM. 20042010231**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Personal Selling* Dan *Telemarketing* Terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas (Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya)”**. Tentunya penulis juga banyak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan waktu dan masukan yang sangat berharga untuk penulis.
4. Kedua Orang Tua, Bapak Mariyono dan Ibu Weni serta keluarga besar yang banyak membantu dan memberikan dukungan baik moral, spiritual, material, dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman sesama skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu yang sudah saling membantu dan mendukung selama penulisan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menjadi acuan agar bisa memperbaiki kesalahan dan kekurangan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca dan menjadi acuan atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori .....	20
2.2.1 Pemasaran .....	20
2.2.2 <i>Personal Selling</i> .....	30
2.2.3 <i>Telemarketing</i> .....	35
2.2.4 Volume Penjualan .....	40
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	45
2.3.1 <i>Personal Selling</i> Terhadap Volume Penjualan .....	45
2.3.2 <i>Telemarketing</i> Terhadap Volume Penjualan.....	45
2.4 Kerangka Berpikir .....	46
2.5 Hipotesis Penelitian .....	47
BAB III METODE PENELITIAN .....	49
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	49
3.2.1 Definisi Operasional.....	49
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	50
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	52



3.4	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengambilan Data .....	53
3.4.1	Jenis Data .....	53
3.4.2	Sumber Data.....	53
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5	Teknik Analisis Data .....	55
3.5.1	Asumsi Klasik .....	55
3.5.2	Teknik Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
3.5.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
3.6	Uji Hipotesis.....	60
3.6.1	Uji t (Parsial).....	60
3.6.2	Uji F (Simultan) .....	62
3.7	Jadwal Penelitian.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		65
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	65
4.1.1	Profil Perusahaan .....	65
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.3	Logo Perusahaan .....	67
4.1.4	Produk Divisi General Agency .....	68
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	71
4.2.1	<i>Pesonal Selling</i> .....	71
4.2.2	<i>Telemarketing</i> .....	72
4.2.3	Volume Penjualan .....	73
4.3	Hasil Analisis Data .....	75
4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.3.3	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
4.3.4	Uji Hipotesis .....	82
4.4	Pembahasan .....	88
4.4.1	Pengaruh <i>Pesonal Selling</i> dan <i>Telemarketing</i> Terhadap Volume Penjualan.....	88
4.4.2	Pengaruh <i>Pesonal Selling</i> Terhadap Volume Penjualan.....	90
4.4.3	Pengaruh <i>Telemarketing</i> Terhadap Volume Penjualan.....	91
4.5	Matriks Hasil Penelitian .....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		95

5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	95
	DAFTAR PUSTAKA .....	97
	LAMPIRAN.....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Ekspor Indonesia Berdasarkan Moda Transportasi (2021).....	2
Gambar 1.2 Alphaliner 100 Top Shipping Company di Dunia (Rank 40-50).....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	47
Gambar 3.1 Kurva Uji t (Parsial) .....	62
Gambar 3.2 Kurva Uji F (Simultan) .....	63
Gambar 4.1 Logo Samudera Indonesia.....	67
Gambar 4.2 Flyer Service Genaral Agency Liner Division.....	68
Gambar 4.3 Logo Oceanus Container Line .....	69
Gambar 4.4 Logo Kyowa Shipping .....	69
Gambar 4.5 Logo Ceekay Shipping .....	70
Gambar 4.6 Logo Swen Container Line .....	70
Gambar 4.7 Jumlah <i>Personal Selling</i> Divisi General Agency.....	71
Gambar 4.8 Jumlah <i>Telemarketing</i> Divisi General Agency .....	73
Gambar 4.9 Jumlah Volume Penjualan Divisi General Agency.....	74
Gambar 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	77
Gambar 4.11 Hasil Uji Normalitas (Probability Plot).....	79
Gambar 4.12 Hasil Kurva $H_1$ Uji t (Parsial) .....	85
Gambar 4.13 Hasil Kurva $H_2$ Uji t (Parsial) .....	86
Gambar 4.14 Hasil Kurva Uji F (Simultan).....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ekspor Indonesia Moda Transportasi Laut Tahun 2018-2022.....	9
Tabel 1.2 Volume Peti Kemas PT. Samudera Indonesia Tahun 2019-2023.....	12
Tabel 1.3 Volume Peti Kemas Divisi General Agency PT. Samudera Agencies Indonesia Tahun 2023 .....	13
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Tabel 4.2 Hasil Uji Autokorelasi .....	78
Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	82
Tabel 4.5 Hasil Uji t (Parsial) .....	84
Tabel 4.6 Hasil Uji F (Simultan).....	87
Tabel 4.7 Matriks Hasil Penelitian.....	93

## ABSTRAK

**Alfina Rahma Nazilal Mubarak (20042010231), Pengaruh *Personal Selling* Dan *Telemarketing* Terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas (Studi Kasus di Divisi General Agency PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya)**

Ekspor Indonesia adalah pilar utama pertumbuhan ekonomi negara, terutama melalui transportasi laut karena kondisi geografisnya sebagai negara kepulauan. Sarana pengangkutan laut penting untuk menghubungkan berbagai kota dan pulau. Pertumbuhan ekspor melalui laut menunjukkan peningkatan volume penjualan ekspor di Indonesia. Perusahaan lokal terkemuka di Indonesia, PT. Samudera Indonesia, dikenal luas dalam industri ekspor dan impor dengan jangkauan bisnis yang meliputi wilayah Asia secara menyeluruh. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui tentang Pengaruh *Personal Selling* dan *Telemarketing* terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas di Divisi General Agency PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya. Metode penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif karena menggunakan data berupa angka yang dianalisis dengan metode statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah *Personal Selling*, *Telemarketing*, dan total volume penjualan di Divisi General Agency PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya setiap minggu dari bulan Januari hingga Desember 2023, dengan total 52 data. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah 1) Secara simultan, variabel *Personal Selling* dan *Telemarketing* berpengaruh positif signifikan terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas Divisi General Agency PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya, 2) Secara parsial, variabel *Personal Selling* berpengaruh positif signifikan terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas Divisi General Agency PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya, 3) Secara parsial, variabel *Telemarketing* berpengaruh positif signifikan terhadap Volume Penjualan Jasa Ekspor Peti Kemas Divisi General Agency PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

**Kata kunci: *Personal Selling*, *Telemarketing*, Volume Penjualan, Ekspor, Samudera Indonesia**

## **ABSTRACT**

**Alfina Rahma Nazilal Mubarok (20042010231), *The Influence of Personal Selling and Telemarketing on Sales Volume of Container Export Services (Case Study in the General Agency Division of PT Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch)***

*Indonesia's exports are the main pillar of the country's economic growth, especially through sea transportation due to its geographical condition as an archipelagic country. Maritime transportation is important for connecting various cities and islands. The growth of exports by sea shows an increase in export sales volume in Indonesia. The leading local company in Indonesia, PT. Samudera Indonesia, is widely known in the export and import industry with a business reach that covers the Asian region as a whole. This research aims to identify and find out the influence of Personal Selling and Telemarketing on the sales volume of container export services in the General Agency Division of PT Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch. This research method is descriptive quantitative because it uses data in the form of numbers which are analyzed using statistical methods. The population in this research is the number of Personal Selling, Telemarketing, and total sales volume in the General Agency Division of PT. Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch every week from January to December 2023, with a total of 52 pieces of data. The data analysis method used is multiple linear regression. The results of this research are 1) Simultaneously, the Personal Selling and Telemarketing variables have a significant positive effect on the Container Export Services Sales Volume of the General Agency Division of PT. Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch, 2) Partially, the Personal Selling variable has a significant positive effect on the Container Export Services Sales Volume of the General Agency Division of PT. Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch, 3) Partially, the Telemarketing variable has a significant positive effect on the Container Export Services Sales Volume of the General Agency Division of PT. Samudera Agencies Indonesia Surabaya Branch.*

**Keywords: *Personal Selling, Telemarketing, Sales Volume, Exports, Samudera Indonesia***