

## ABTRAK

Terdapat faktor-faktor pembentuk Sikap atau keputusan konsumen terhadap penggunaan Pengurusan Jasa Kepabeanan yaitu reputasi perusahaan, lokasi kantor, rasa aman dalam proses importasi, jaminan kerusakan, jaminan kehilangan, kemampuan dalam menangani sifat segera urgent dan dangerous good.

Berdasarkan evaluasi variabel sikap yang memiliki nilai presentase tertinggi adalah reputasi perusahaan yang baik, Kemampuan menangani barang bersifat urgen dan dangerous good, rasa aman dalam importasi, lokasi kantor memiliki nilai presentasi, jaminan kerusakan dan kehilangan barang.

Untuk tingkat persepsi konsumen atas layanan PT. Dafa Mulia, Variabel tidak perlu khawatir tentang kerusakan barang karena adanya jaminan dari perusahaan, informasi kedatangan kapal/pesawat cargo, solusi tentang mekanisme ekspor, impor yang aman, sarana transportasi, penitipan kontainer, dan pergudangan yang memadai, dan kemampuan dalam proses pengeluaran barang dan pengiriman dengan cepat.

Terdapat hubungan yang kuat searah dan signifikan antara sikap konsumen dan layanan jasa

kecendrungan pelayanan secara umum tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan dengan kata lain biasa-biasa saja sehingga diperlukan perbaikan secara total untuk kualitas layanan oleh manajemen PT.Dafa Mulia agar memenuhi keinginan konsumen secara maksimal sebagai upaya untuk mempertahankan konsumen lama dan menambah konsumen baru.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA