

INTISARI

Terminal Petikemas Semarang adalah salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) .TPKS merupakan cabang dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Tengah yang bergerak dalam bidang jasa penanganan petikemas. TPKS merupakan perusahaan jasa yang tidak lepas dari *physical evidence*. Ada 3 (tiga) dimensi-dimensi lingkungan yaitu (1) Lingkungan Eksterior, (2) Lingkungan Interior, dan (3) Lingkungan Pendukung. Tujuan dari *physical evidence* yang dimiliki TPKS adalah sebagai pencitraan, *positioning*, dan diferensiasi serta memiliki *servicescape* yang memiliki ciri khusus.

Marketing Insight TPKS yang dapat diperoleh melalui *physical evidencenya* yaitu kemudahan dan nyaman bagi *customer* dalam menggunakan jasa TPKS. Kemudahan diperoleh melalui *webaccess* dan kenyamanan diperoleh melalui standarisasi dan jaminan yang telah ditetapkan oleh TPKS.

Kata kunci: *physical evidence*, tujuan *physical evidence*, dan *marketing insight*.

ABSTRACT

Terminal Petikemas Semarang is one of the BUMN companies (State Owned Enterprises). TPKS is a branch of PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Region of Central Java which is engaged in container handling services. TPKS is a service company that cannot be separated from physical evidence. There are 3 (three) Environmental dimensions, namely (1) Exterior Environment, (2) Interior Environment, and (3) Supporting Environment. The purpose of physical evidence possessed by TPKS is as imaging, positioning, and differentiation as well as having servicescape that has special characteristics.

TPKS Marketing Insights that can be obtained through physical evidence provided and satisfied for customers in using TPKS services. Convenience is obtained through webaccess and convenience is obtained through standardization and guarantees determined by the TPKS.

Keywords: physical evidence, the purpose of physical evidence, and marketing insights.