

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan logistik pada PT MENTARI SEJATI PERKASA. PT MENTARI SEJATI PERKASA merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan container melalui jalur laut. Dalam melayani pelanggannya, kualitas layanan yang ditawarkan PT MENTARI SEJATI PERKASA menjadi sangat penting bagi kepuasan pelanggannya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan karakteristik suatu masalah atau situasi tertentu guna mendapatkan pemahaman mengenai kualitas layanan logistik yang ditawarkan PT MSP menurut persepsi pelanggan perseorangan dan pelanggan perusahaan di Surabaya. Target populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. MSP di Surabaya, yang terdiri dari pelanggan perseorangan dan pelanggan perusahaan. Jumlah populasi dalam penelitian ini teridentifikasi, yaitu: 238 pelanggan perseorangan dan 361 pelanggan perusahaan. Karena jumlah populasi responden diketahui maka penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dengan tingkat kesalahan 5% (0,05).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan kualitas logistic pada pelanggan perusahaan lebih tinggi dibandingkan pada pelanggan perseorangan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Logistik

ABSTRACT

This research aims is to evaluate Logistic Service Quality of PT MENTARI SEJATI PERKASA. PT MENTARI SEJATI PERKASA is a shipping company who transport container in Indonesia domestic water. Service quality that PT MENTARI SEJATI PERKASA offer to its customer is very critical for its customer satisfaction.

This research uses descriptif type which research that explain a characteristic of a problem or situation so that the company can get a picture of how is the service quality that PT MENTARI SEJATI PERKASA has to offer from the eye of Individual customer and Business customer. Target p opulation in this research are customer of PT MENTARI SEJATI PERKASA in Surabaya, consist of individual and business customer. Total population in this research are 238 individual customer and 361 business customer. Because we know the number of population, then in this resaech will use *Probability Sampling* with level of error 5% (0,05)

The finding of this research show that service quality on business customer are hire compared to individual customer.

Keywords: *Service Quality, Logistic*