

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajer terhadap harapan pelanggan dalam hal kualitas layanan logistik PT JNE di Surabaya pada jasa layanan PESONA dengan variabel-variabel kualitas layanan logistik yang dikemukakan oleh Chia-Lin Hsu, Chin-Sen Lin, dan Mu-Chen Chen.

Penelitian menggunakan data primer dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan dan pihak manajer PT JNE Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang sesuai dengan karakteristik populasi yang ditentukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebesar 60 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajer terhadap harapan pelanggan dalam hal kualitas layanan logistik PT JNE di Surabaya pada jasa layanan PESONA. Dan yang menjadi sorotan bagi perusahaan adalah gap dengan hasil negatif yaitu pada variabel *tangible* yang mengindikasikan bahwa harapan pelanggan memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan persepsi manajer terhadap harapan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan Logistik, harapan, persepsi.

ABSTRACT

This research aims to understand and analyze gap between the customers expectation with perception manager on the customers expectation in terms of logistic service quality of PT JNE in Surabaya in the PESONA services with the variables the logistic service quality raised by Chia-Lin Hsu, Chin-Sen Lin, dan Mu-Chen Chen.

Research using primary data by distributing questionnaires to customers and manager of PT JNE Surabaya. The sampling technique in this research is using non probability sampling that is convenience sampling. The data is acquired directly from the respondent that appropriate with the population characteristic, determined by spreading the questioners. This research is using sample as much as 60 respondent.

The result of this research showed the gap between the customers expectation with perception manager on the customers expectation in terms of logistic service quality of PT JNE in Surabaya in the PESONA services. And the company's priority with negative gap which suggest that the customers expectations have a value greater than perception manager on the customers expectation at tangible variabel.

Key words: Logistic Service Quality, expectation, perception.