

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kinerja kualitas layanan logistik berdasarkan elemen-elemen yang dikemukakan oleh Mentzer, Flint, dan Hult (2001) dari PT Citra Van Titipan Kilat, khususnya PT Citra Van Titipan Kilat di Surabaya berdasarkan persepsi pelanggan perseorangan dan pelanggan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan konsep dari Coyle, Bardi, dan Langley (1992) “*Logistics service quality is a part of a product’s marketing offering is the company’s ability to deliver the right amount of the right product at the right place at the right time in the right condition at the right price with the right information*”. Maksudnya adalah kualitas layanan logistik merupakan bagian dari pemasaran produk yang ditawarkan oleh perusahaan untuk mengirimkan jumlah yang tepat dari produk yang tepat pada tempat yang tepat, waktu yang tepat pada kondisi yang tepat, dan pada harga yang tepat dengan informasi yang tepat yang diukur dengan menggunakan 9 dimensi kualitas layanan logistik menurut Mentzer, Flint, dan Hult (2001) yaitu : *Personnel Contact Quality, Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Quality, Order Discrepancy Handling, dan Timeliness*.

Kata kunci : kualitas layanan logistik