

ABSTRACT

ABSTRACT—This research was conducted to determine the effect of seven dimensions of quality of logistics services to the Customer Satisfaction Hendrik Diesel UD Surabaya. UD Hendrik Diesel is a company engaged in the field of services Turbo improvement in Surabaya. To run the business logistics Diesel using UD Hendrik land, sea and air as cars, trucks, trains, boats and planes. To measure customer satisfaction then used logistic service quality, particularly in the 7 dimensions that order release quantities, information quality, ordering procedures, order accuracy, order condition, order discrepancy handling, and timeliness.

This causal study used quantitative research approach by distributing questionnaires to 100 respondents who are customers Hendrik Diesel UD. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and will be processed using SPSS 16.0 for Windows. The results showed that the logistics service quality variable most dominant influence on customer satisfaction is the quality of the information.

Keywords: *Logistic service quality, Customer satisfaction, Logistic*

INTISARI

INTISARI –Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh 7 Dimensi kualitas layanan logistik terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Hendrik Diesel Surabaya. UD Hendrik Diesel merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa layanan perbaikan Turbo yang berada di Surabaya. Untuk menjalankan bisnisnya logistik UD Hendrik Diesel menggunakan transportasi darat, laut dan udara seperti mobil, truk, kereta, kapal dan pesawat. Untuk mengukur kepuasan pelanggan kemudian digunakan kualitas layanan logistik, terutama pada 7 dimensi yaitu order release quantities, information quality, ordering procedures, order accuracy, order condition, order discrepancy handling, and timeliness.

Penelitian kausal ini digunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan UD Hendrik Diesel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan akan diolah menggunakan *SPSS 16.0 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan logistik pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas informasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Logistik