

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas layanan logistik yang terdapat di PT Jaya Baru Malanti dengan menggunakan 9 dimensi yg dikemukakan oleh 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*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung di PT JBM dengan melakukan wawancara dengan pemilik dan karyawan PT JBM terkait kualitas layanan logistiknya. PT JBM juga memperlihatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan kualitas layanan logistiknya.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, pada aspek *order accuracy* perlu penghitungan terhadap jumlah barang meminimalisir ketimpangan jumlah barang yang akan dikirim, pada aspek *order condition* perlu adanya pemeriksaan dalam penataan barang untuk meminimalisir adanya kecacatan barang, pada aspek *information quality* perlu adanya perbaikan dengan pembuatan website sehingga pelanggan mudah dalam mengakses layanan dan mengetahui status pengiriman.

Kata Kunci: Jasa, Kualitas Layanan, Logistik

## ABSTRACT

*The objective of this research is to describe the quality of logistics services in PT Jaya Baru Malanti using 9 dimensions proposed by Mentzer, Flint and Hult (2001), namely: personnel contact quality, order release quantities, information quality, ordering procedures, order accuracy, order condition, order quality, order discrepancy handling and timeliness.*

*The data used in this study is the primary data which is obtained directly in PT JBM by interviewing the owner and employees of PT JBM related to the quality of logistics services. PT JBM also shows documents related to the quality of its logistics services.*

*The results of the research conducted, on order accuracy aspects need to calculate the amount of goods to minimize the inequality of the quantity of goods to be sent, on order order aspects need the examination in the arrangement of goods to minimize the defect of goods, the information quality aspect needs improvement by making website, so the customer conveniently accessing the service and tracking their order.*

*Keywords: Service, Service Quality, Logistic.*

