

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan logistik yang di ukur dengan menggunakan dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh John T.Mentzer, Daniel J. Flint, dan G. Tomas M. Hult, khususnya pada PT Afro Angkasa Express Surabaya berdasarkan persepsi pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif murni. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan logistik menurut T.Mentzer, Daniel J. Flint, dan G. Tomas M. Hult (2001). Sampel yang telah ditetapkan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa logistik PT Afro Angkasa di Surabaya. Dalam penelitian ini juga digunakan metode pengolahan data seperti uji validitas dan reliabilitas, mean (rata-rata hitung), standart deviasi, tabel, dan diagram batang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik pada PT Afro Angkasa Express dipersepsikan berkualitas oleh para pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan adanya penilaian pelanggan pada dimensi kualitas layanan logistik yang rata-rata menunjukkan nilai positif.

Kata kunci: kualitas layanan, logistik, dimensi kualitas layanan logistik.

ABSTRAC

This research aims to get idea of the quality of service in logistic measuraement by using dimensions expressed by John T.Mentzer, Daniel J. Flint, and G. Tomas M. especially at PT Afro Angkasa Express Surabaya according to the customer perception.

This study uses a quantitative approach using purely descriptive type of research. This study uses the variable quality of logistics services by T.Mentzer, Daniel J. Flint, and G. Thomas M. Hult (2001). Samples that have been established in this study were customers who had used the services of logistics PT Afro Angkasa Express in Surabaya. In this study also used the method of data processing such as validity and reliability, the mean (arithmetic mean), standard deviation, tables, and bar charts.

The results of this study indicate that the quality of logistics services at PT Afro Angkasa Express perceived quality by customers. This was evidenced by the presence of the customer ratings on the dimensions of the quality of logistics services on average showed a positive value.

Key words: quality of service, logistics, dimensions of logistics service quality