

ABSTRAK

Logistics Service Providers merupakan salah satu model bisnis perusahaan pihak ketiga (*third party*) yang melayani kebutuhan *customer* terhadap jasa transportasi logistik. *Customer* pengguna jasa pada saat ini memberikan perhatian lebih terhadap kualitas jasa yang mereka terima. PT X merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi logistik darat. PT X dan peneliti bekerjasama untuk melakukan evaluasi kualitas layanan logistik. PT X selama ini mengalami kendala terkait target kualitas layanan logistik, secara kumulatif dari Januari 2022 hingga April 2022 dari 100% total tour, hanya 14% yang berhasil tepat waktu. Tidak menutup kemungkinan terdapat target lainnya yang belum berkualitas menurut *customer*. Evaluasi *logistics service quality* yang digunakan pada penelitian ini dikembangkan oleh peneliti pendahulu yaitu Vinh V Thai dengan 5 Dimensi dan 20 Atribut yang valid digunakan. Evaluasi menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan *tools* kuesioner yang disebarakan kepada 40 *customer* PT X yang telah memenuhi kriteria *purposive sampling*. Melalui *Importance Performance Analysis* didapatkan 7 atribut yang masih berkualitas rendah untuk dilanjutkan kepada metode selanjutnya yaitu *Quality Improvement Matrix*. *Tools Quality Improvement Matrix* memiliki 2 tahap. Tahapan pertama, QIM 1 bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab masalah dari atribut yang berkualitas rendah menurut *customer* hasil dari kuesioner *logistics service quality* yang paling berpengaruh terhadap kualitas jasa. Melalui perhitungan pada matriks QIM 1 didapatkan 15 penyebab masalah yang paling berpengaruh. Tahapan kedua, QIM 2 bertujuan untuk mendapatkan sebuah *set* strategi dari langkah perbaikan yang menjadi prioritas bagi perusahaan untuk menangani penyebab masalah. Melalui tahapan ini didapatkan 11 usulan perbaikan sebagai *set* strategi perbaikan kualitas yang dapat digunakan oleh PT X secara berurutan.

Kata Kunci : Jasa Transportasi Logistik, Evaluasi Kualitas, Perbaikan Kualitas, *Logistics Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Improvement Matrix*.