

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya bisnis *ecommerce* di Indonesia membuka peluang dan pangsa pasar bagi perusahaan ekspedisi. Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah Pos Logistik, Pos logistik juga menyediakan beberapa pelayanan seperti transportasi alat berat, cargo retail, pengiriman ekspor impor kepabeanan, manajemen pergudangan, manajemen logistic. Berdasarkan jenis penelitian, penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif, Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah orang yang pernah menggunakan pelayanan jasa pos logistic. Dalam hal ini jumlah populasinya tidak ketahui dengan valid. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Bernoulli, sehingga didapatkan total sampel sebanyak 100. Berdasarkan hasil analisis deskriptif hasil tanggapan responden yang merupakan orang yang pernah menggunakan pelayanan jasa pos logistic sebanyak 100 orang, menunjukkan bahwa tanggapan pada kualitas pelayanan dapat dinyatakan adanya kualitas pelayanan yang cukup baik, diberikan oleh jasa pos logistic kepada para pelanggannya, selanjutnya tanggapan pada kepuasan pelanggan, dapat dinyatakan para pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa pos logistic dan pada loyalitas pelanggan, adanya sikap yang cukup loyal dari para pelanggan, untuk tetap menggunakan jasa pos logistik dibandingkan jasa logistik lainnya.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan