

## RINGKASAN

Manajemen jasa adalah pendekatan keseluruhan dari perusahaan dalam mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan atau jasa sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen, dan merupakan faktor pendorong utama dalam operasi bisnis. Laporan tugas akhir ini memiliki tujuan yaitu mengetahui prosedur dan tata cara penggunaan jasa “*Freight Forwarding*” melalui PT. Internusa Hasta Buana. Tugas akhir ini menggunakan data untuk pendukung dengan cara antara lain observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan teknik pengumpulan arsip dan dokumentasi (*documentaion*). Data yang didapat bahwa PT. Internusa Hasta Buana telah memenuhi kualitas standar pelayanan yang berlaku. Namun, pada kenyataannya, daya tanggap (*responsiveness*) dinilai masih kurang memadai dalam menyelesaikan masalah kepada konsumen yang memakai jasa *freight forwarding* tersebut.

Kata Kunci : Manajemen Jasa, Jasa Transportasi Laut, Jasa Freight Forwarder