

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari proses logistik *outbound e-commerce* Lazada Surabaya data diperoleh dari 70 responden yang merupakan mahasiswa universitas airlangga yang pernah melakukan transaksi menggunakan Lazada. Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidakpuasan pada kualitas logistik *outbound* yang buruk sehingga dilakukan penelitian apa sebenarnya akar penyebab terjadinya permasalahan dalam logistik *outbound* Lazada Surabaya

Penelitian ini menggunakan analisis *fishbone* untuk mengetahui akar penyebab terjadinya permasalahan pada logistik yang ada di Lazada Surabaya dan saran perbaikan yang menggunakan perencanaan CAPA

Hasil penelitian ini berupa apa saja permasalahan yang terjadi dan saran perbaikan untuk setiap atribut berdasarkan akar permasalahan yang di anggap kurang memuaskan dalam kualitas logistik *outbound* yang dimiliki oleh Lazada Surabaya

Kata kunci: logistik, logistik e-commerce, diagram fishbone, analisis whywhy,

ABSTRACT (eng)

This study aims to analyze the quality of the logistics process outbound e-commerce Lazada Surabaya data obtained from 70 respondents who are university students airlangga ever make transactions using Lazada. This research is based on dissatisfaction on bad logistic quality of outbound so that research is what is the root cause of problems in logistics outbound Lazada Surabaya.

This study used fishbone analysis to determine the root cause of problems on logistics that exist in Lazada Surabaya and improvement suggestions that use CAPA planning.

The results of this study are what the problems occur and suggestions for improvement for each attribute based on the root of the problem that is considered less satisfactory in the quality of outbound logistics owned by Lazada Surabaya.

Keywords: logistics, e-commerce logistics, fishbone diagram, whywhy analysis