

ABSTRAK

Semakin meningkatnya persaingan yang terjadi antar perusahaan, terutama dibidang jasa, menjadi pertimbangan untuk menciptakan keunggulan pelayanan yang baik disetiap perusahaan.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis melakukan penelitian dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan kuisisioner kepada pelanggan yang telah jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang kemudian diolah untuk mengetahui nilai kepuasan dan nilai harapan serta nilai Servqual (Gap Score) antara kepuasan dan harapan tersebut.

Hasil penelitian tersebut kemudian dianalisa untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan belum memenuhi tingkat kepuasan pelanggan, hal ini dapat terlihat dari rata-rata nilai Gap Score keseluruhan (-0.003). berdasarkan ranking per atribut, yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan dan peningkatan adalah atribut 8 dan 6, dengan nilai Gap Score (-0.18) dan (-0.13). sedangkan berdasarkan ranking per dimensi, maka yang harus diprioritaskan dalam perbaikan dan peningkatan secara berurutan adalah ; Responsiveness (-0.06), Reliability (0.04), Tangible (-0.03), Assurance (-0.0025), dan Emphaty (0.12).

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kuisisioner, Servqual

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Increased competition that occurs between companies, especially in services, a consideration for creating a good service excellence in every company. In this final task, the authors conducted a study to measure the level of customer satisfaction that has been provided by PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) to customers who have used the services of the company.

This research was conducted by questionnaire to ask customers who have service PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) which are then processed to determine the value of satisfaction and expectation value and the value of SERVQUAL (Gap Score) between satisfaction and expectations.

The results are then analyzed to determine which attributes are a top priority for improved and enhanced quality of service provided.

The conclusion from this study indicate that the service provided to customers who have not yet meet the level of customer satisfaction, it can be seen from the average value of the overall Gap Score (-0.003). based on the rankings per attribute, which should be prioritized in the repair and improvement are the attributes of 8 and 6, with the Gap Score (-0.18) and (-0.13). while the ranking is based on a dimension, then that should be prioritized in the repair and improvement in order are; Responsiveness (-0.06), Reliability (0.04), Tangible (-0.03), Assurance (-0.0025), and Emphaty (0.12).

Keywords: Customer Satisfaction, Questionnaires, SERVQUAL

