

ABSTRAK

Nama : Zahra Anisa
NIM : 41620010018
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan
Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pada JNE
dengan Menggunakan Metode *Logistic Service
Quality* dan AHP
Pembimbing : Dr. Hernadewita M, Si

JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman terbesar di Indonesia, salah satu perusahaan yang memiliki banyak keluhan-keluhan dari para pelanggan. keluhan yang didapat antara lain keluhan pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, paket hilang dan rusak, tidak ada informasi terbaru mengenai lokasi barang. Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan pelanggan, dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode *Logistic Service Quality* (LSQ) dan AHP pada jasa pengiriman JNE. Berdasarkan hasil terhadap 105 pelanggan jasa pengiriman JNE perhitungan LSQ didapatkan nilai gap tertinggi ada apa dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) dengan nilai -0.51, *order discrepancy handling* (ketidaksesuaian pesanan) dengan nilai -0.17, *quality contact personal* (kualitas kontak personal) dengan nilai -0.05, dan *informasi quality* (kualitas informasi) dengan nilai -0.04. berdasarkan hasil gap didapat menandakan bahwa diperlukan perbaikan disetiap dimensi, terutama pada dimensi, terutama pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu). Usulan perbaikan yang direkomendasikan optimalisasi rute pengiriman menggunakan teknologi GPS, implementasi sistem pelacakan *real-time* lebih canggih, dan peningkatan pelatihan serta keterampilan staf *customer service*.

Kata Kunci: Jasa pengiriman, LSQ, AHP

ABSTRACT

Name : Zahra Anisa
NIM : 41620010018
Study Program : *Industrial Engineering*
Thesis Title : *Analysis of Service Quality towards Increasing Customer Satisfaction Wituh Delivery Service at JNE Using the Logistic Service Quality and AHP*
Counsellor : Dr. Hernadewita M, Si.

JNE is the largest shipping service company in Indonesia, one of the companies that has many complaints form customers. Complaints obtained include complaints that delivery is not in accordance with the promised time, lots packages, no updated information about the location of goods, damaged packages. This study has the aim of identifying cutomer satisfaction factors, and providing suggestions for improving service quality. This research uses the logistic service quality (LSQ) dan AHP methods on JNE delivery service. Based on the results of 105 customers of JNE delivery service , the LSQ calculation obtained the highest gap value in the timeliness dimension with a value of -0.51, order discrepancy handling with a value of -0.17, quality contact personal with a value of -0.05, and information quality with a value of -0.04. based on the results of the gap obtained indicates that improvements are needed in each dimension, especially in the timeliness dimension. Recommended improvements are optimizing delivery routes using GPS technology, implementing a more sophisticated real-time tracking system, and increasing the training and skills of customer service staff.

Keywords: *Delivery Service, LSQ, AHP*