



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Jurusan Administrasi Bisnis**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Analisis Kualitas Pelayanan JNE di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Fathur Razan Qudus

2015320084

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Jurusan Administrasi Bisnis**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Analisis Kualitas Pelayanan JNE di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Fathur Razan Qudus

2015320084

Pembimbing

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Fathur Razan Qudus  
Nomor Pokok : 2015320084  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan JNE Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 18 Desember 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

**Sekretaris**

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, S.T., M.AB

**Anggota**

Sanerya Hendrawan, Ph.D

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## **Pernyataan**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fathur Razan Qudus

NPM : 2015320084

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan JNE di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung,

Fathur Razan Qudus

## ABSTRAK

Nama : Fathur Razan Qudus  
NPM : 2015320084  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan JNE di Kota Bandung

---

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah dalam jasa pengiriman barang atau kurir. Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan pada JNE di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling penting berdasarkan perbandingan ekspektasi pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan perbandingan SERVQUAL (kualitas pelayanan) yang dirancang untuk melihat perbandingan ekspektasi dengan persepsi pelanggan pada sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman pelanggan, dan bukti fisik.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dengan pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE. Selain itu data juga didukung dengan hasil observasi dan kuesioner.

Berdasarkan metode SERVQUAL memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan yang terbesar hingga terkecil di antaranya adalah dimensi kompetensi, kesopanan, bukti fisik, kredibilitas, komunikasi, keamanan, pemahaman pelanggan, keandalan, daya tanggap, dan akses.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan saran pengembangan secara khusus untuk dimensi akses, dan secara umum untuk dimensi kompetensi, kesopanan, bukti fisik, kredibilitas, komunikasi, keamanan, pemahaman pelanggan, keandalan, dan daya tanggap.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Ekspektasi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL

## **ABSTRACT**

*Name* : Fathur Razan Qudus  
*NPM* : 2015320084  
*Title* : *Analysis Service Quality JNE at Bandung City*

---

*Service quality is one of the important factors to get customer satisfaction, One of them is in the delivery of goods or courier services. This research aims to discuss the analysis of service quality at JNE at Bandung City. The purpose of this study is to determine the most important dimensions of service quality based on comparison of customer expectations with customer satisfaction. This study uses SERVQUAL (Service Quality) which was designed to compare the expectations of customer perception on the ten dimensions of service quality; namely reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer, and tangibles.*

*This research uses qualitative descriptive analysis by grouping data based on variables and types of respondents. The data are collected through interviews with customers who have used JNE shipping services. In addition, the data is also supported by observations and questionnaires.*

*Based on the SERVQUAL method, the results are in order of the highest scoring points to the lowest are: competency dimensions, courtesy, tangibles, credibility, communication, security, understanding the customer, reliability, responsiveness, and access.*

*Thus, Based on these findings, researchers provide specific development suggestions for the dimensions of access, and in general for the dimensions of competence, courtesy tangibles, credibility, communication, security, understanding the customer, reliability, and responsiveness.*

**Key Words:** *Service Quality, Customers Expectation, Customers Satisfaction, SERVQUAL*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan JNE di Kota Bandung” dengan lancar. Penelitian skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, semangat, motivasi serta membantu dalam dukungan maupun doa untuk penulis selama seluruh proses penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Dengan izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi dengan waktu yang tepat dan memuaskan.
2. Papah, Mamah dan Karina yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membantu proses penyusunan skripsi, menyemangati penulis ketika berada di rumah.
3. Bapak Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB. selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk selalu membimbing penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.

4. Aldee Regi, Aldy Yubi, Ardi Arman, Evan Jeremy, Geusan Wiramukti, Rifqi Maulana dan Riki yang telah menjadi teman-teman terkurangajar, terdekat dan terbaik bagi penulis selama 4,5 tahun perkuliahan di FISIP unpar. Penulis mendapatkan banyak pengalaman, memori, pelajaran dan berbagai hal positif (maupun negatif) dari mereka. Semoga kita selalu bisa dekat, sukses dan berjaya.
5. Aloysius Susanto, Bimo Wicaksono, Giovanni Zebua, Fadil Hartanto, Irsyad Fauzi, Moza Citra, Yasmin Gayatri dan teman-teman Visnis 2015 yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penulisan skripsi dari awal hingga akhir. Penulis sangat berterimakasih atas bantuan moral, tenaga, doa, pikiran dan candaan. Tanpa kalian, penulis yakin skripsi ini tidak akan rampung dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Keluarga besar Medicomrade yang telah memberikan lelucon, beban pikiran, tempat melepas stress, rasa kekeluargaan dan kebanggaan bagi penulis. Penulis berterimakasih kepada Abiesa Pratama, Bisma Resiadji, Lydia Lingkan Natalia Rumambi, selaku Medicomrade 2017 yang membantu penulis dalam memberikan semangat moral dan salah satu momen paling special di tahun terakhir perkuliahan.
7. “Mbhkng”, teman-teman dekat penulis sejak semester satu yang secara tiba-tiba dipertemukan. Semoga di suatu saat nanti kita dapat bertemu kembali.



8. Rozaan Maulana, Niqa Hauna, Keenan Pardede, serta Sharon Bleszensky yang sudah lulus terlebih dahulu di bulan September kemarin semoga kita kembali berjumpa di lain waktu.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis, FISIP, UNPAR dan Bandung dari seluruh angkatan yang telah menjadi bagian buku, pesta dan cinta selama 4 tahun kebelakang.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, sehingga membutuhkan kritik dan saran agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun pihak-pihak yang berhubungan dengan jasa kurir. Dalam kesempatan terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.

Bandung, Desember 2019

Fathur Razan Qudus

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB 2</b> .....	<b>9</b>
2.1. Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2. Ekspektasi Pelanggan .....	14
2.2.1. Pengertian Ekspektasi Pelanggan.....	14
2.2.2. Faktor-Faktor Ekspektasi Pelanggan.....	15
2.3. Kepuasan pelanggan.....	18
2.3.1. Pengertian kepuasan pelanggan .....	18
2.3.2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	18
2.3.3. Manfaat kepuasan pelanggan .....	21
2.3.4. Mengukur kepuasan pelanggan .....	22
2.4. Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB 3</b> .....	<b>27</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	27
3.2. Metode Penelitian.....	27
3.3. Model Penelitian .....	28
3.4. Operasional Variabel.....	28

3.5. Populasi dan Sampel .....	32
3.5.1. Populasi .....	32
3.5.2. Sampel.....	33
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	34
3.6.1. Uji Validitas .....	34
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.8. Teknik Analisis Data.....	36
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	37
3.8.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	40
3.8.3. Peta Kuadran ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ) .....	41
<b>BAB 4.....</b>	<b>45</b>
4.1. Sejarah Perusahaan.....	45
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.3. Struktur Organisasi.....	48
4.4. Produk dan Layanan.....	51
4.5. Lokasi Penelitian .....	53
<b>BAB 5.....</b>	<b>55</b>
5.1. Uji Validitas .....	55
5.2. Uji Reliabilitas.....	57
5.3. Karakteristik Responden .....	58
5.3.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
5.3.2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	59
5.3.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	60
5.4. Analisis Deskriptif.....	61
5.4.1. Analisis Deskriptif Ekspektasi Pelanggan.....	61
5.4.2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	77
5.5. Perbandingan Ekspektasi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan .....	92
5.6. Peta Kuadran ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ) .....	98
<b>BAB 6.....</b>	<b>102</b>
6.1. Kesimpulan.....	102
6.2. Saran.....	107

6.2.1. Saran Bagi Perusahaan .....	107
6.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	4
Tabel 2.1.....	23
Tabel 3.1.....	29
Tabel 3.2.....	38
Tabel 5.1.....	55
Tabel 5.2.....	56
Tabel 5.3.....	57
Tabel 5.4.....	58
Tabel 5.5.....	61
Tabel 5.6.....	63
Tabel 5.7.....	64
Tabel 5.8.....	66
Tabel 5.9.....	67
Tabel 5.10.....	69
Tabel 5.11.....	70
Tabel 5.12.....	72
Tabel 5.13.....	73
Tabel 5.14.....	75
Tabel 5.15.....	77
Tabel 5.16.....	79
Tabel 5.17.....	80
Tabel 5.18.....	82
Tabel 5.19.....	83
Tabel 5.20.....	85
Tabel 5.21.....	86
Tabel 5.22.....	88
Tabel 5.23.....	89
Tabel 5.24.....	91
Tabel 5.25.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Persentase Dalam Garis Kuantum.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE.....	48
Gambar 5.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 5.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 5.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Gambar 5.4 Grafik Persentase Keandalan (Reliability).....	62
Gambar 5.5 Grafik Persentasi Daya Tanggap (Responsiveness).....	63
Gambar 5.6 Grafik Persentase Kompetensi (Competence).....	65
Gambar 5.7 Grafik Persentase Akses (Access).....	66
Gambar 5.8 Grafik Persentase Kesopanan (Courtesy).....	68
Gambar 5.9 Grafik Persentase Komunikasi (Communication).....	69
Gambar 5.10 Grafik Persentase Kredibilitas (Credibility).....	71
Gambar 5.11 Grafik Persentase Keamanan (Security).....	72
Gambar 5.12 Grafik Persentase Pemahaman Pelanggan (Understanding Customers).....	74
Gambar 5.13 Grafik Persentase Bukti Fisik (Tangibles).....	75
Gambar 5.14 Grafik Persentase Keandalan (Realibility).....	78
Gambar 5.15 Grafik Persentase Daya Tanggap (Responsiveness).....	79
Gambar 5.16 Grafik Persentase Kompetensi (Competence).....	81
Gambar 5.17 Grafik Persentase Akses (Access).....	82
Gambar 5.18 Grafik Persentase Kesopanan (Courtesy).....	84
Gambar 5.19 Grafik Persentase Komunikasi (Communication).....	85
Gambar 5.20 Grafik Persentase Kredibilitas (Credibility).....	87
Gambar 5.21 Grafik Persentase Keamanan (Security).....	88
Gambar 5.22 Grafik Persentase Pemahaman Pelanggan (Understanding Customers).....	90
Gambar 5.23 Grafik Persentase Bukti Fisik (Tangibles).....	91
Gambar 5.24 Grafik Radar Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	97
Gambar 5.25 Diagram Kartesius.....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	112
Lampiran 2 .....	117
Lampiran 3 .....	123
Lampiran 4 .....	126
Lampiran 5 .....	129

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan masyarakat di Indonesia sudah semakin bertambah. Persaingan dalam bidang usahapun kian gencar dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat setiap tahun. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapatkan suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Panjaitan, 2016).

Menurut Kotler (2009), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *servis* yang dihasilkan perusahaan. Sementara menurut Tjiptono (2009), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Jay Heizer dan Barry Render (2015) dalam bukunya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan sepuluh dimensi sesuai dengan urutan derajat relatifnya, yaitu keandalan, responsif, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pengenalan pelanggan dan bukti fisik.



Pelayanan yang berkualitas memiliki peran yang krusial dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan, 2016).

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan dinyatakan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, maka akan terjalin hubungan erat antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan (Panjaitan, 2016).

Kepuasan pelanggan terhadap jasa dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh di bawah harapan atau ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan kecewa. Juga sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan. Harapan atau ekspektasi konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat

menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, pengalaman orang lain dan informasi iklan (Panjaitan, 2016).

Di Indonesia sendiri terdapat banyak perusahaan besar di bidang jasa, terlebih jasa pengiriman barang. Seperti TIKI, JNE, J&T, Pos Indonesia dan DHL. Masing-masing perusahaan memiliki pelayanan yang hampir sama untuk dapat memikat pelanggan. Dari banyaknya perusahaan jasa pengiriman tersebut, JNE menguasai *market share* di Indonesia dan memenangkan penghargaan *Top Brand Index Jasa Kurir 2018*. Berikut tabel *market share* jasa pengiriman atau kurir:

Tabel 1.1  
**Top Brand Index Tahun 2018 Kategori Jasa Pengiriman atau Kurir**

PERUSAHAAN	PERSENTASE
JNE	45,0 %
J&T	13,9 %
TIKI	13,6 %
Pos Indonesia	11,6 %
DHL	3,5 %

Sumber: *Majalah Marketing Edisi 07/XVIII/JULI 2018*

JNE sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa pengiriman dan memiliki predikat *Top Brand Index 2018* Kategori Jasa Kurir, dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa

pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan dan ekspektasi yang pelanggan, peneliti melakukan *pre-research* kepada pelanggan jasa pengiriman barang JNE. Sepuluh responden ini berusia sekitar 20-23 tahun, dengan status mahasiswa hingga karyawan.

Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara singkat kepada sepuluh pelanggan JNE yang dipilih secara acak. Kemudian peneliti membuat daftar mengenai pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terhadap jasa pengiriman dengan keadaan aktual yang didapatkan oleh pelanggan tersebut.

Hasil observasi tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.2

**Pelayanan Yang Diharapkan Pelanggan Dengan Pelayanan Yang Didapatkan Dari JNE**

No.	Pelayanan Yang Diharapkan Pelanggan	Pelayanan Standar Yang Ditetapkan JNE	Pelayanan Yang Didapatkan Pelanggan
1.	Pendistribusian barang yang cepat.	Estimasi waktu barang sampai sesuai dengan pilihan paket yaitu: a. SS (sampai pada hari yang sama) b. YES (satu hari sampai) c. REG (dua sampai dengan	JNE pernah melakukan pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Terutama pada saat hari

		tiga hari) d. OKE (empat sampai tujuh hari)	hari besar.
2.	Bertanggung jawab terhadap keamanan barang yang dikirimkan.	JNE akan mengganti barang yang hilang atau rusak maksimal sepuluh kali lipat dari ongkos kirim. Jika diasuransikan maka JNE akan menanggung biaya ganti rugi keseluruhan dari harga barang yang hilang atau rusak tersebut.	Pernah terjadi barang pelanggan hilang saat proses pengiriman. Ketika diminta pertanggung jawaban, JNE tidak sama sekali mengganti barang yang hilang.
3.	Handal dalam menanggulangi masalah	Memiliki <i>Customer Service</i> dan <i>Call Center</i> yang profesional untuk melayani keluhan pelanggan.	<i>Customer Service</i> dan <i>Call Center</i> terkadang tidak dapat dihubungi.
4.	Mampu memberitahukan letak keberadaan barang secara <i>real-time</i>	Memiliki fasilitas <i>Online Tracking</i>	Fasilitas <i>Online Tracking</i> sesekali tidak memberitahukan keberadaan barang secara <i>up-to-date</i> .

Sumber: Hasil wawancara responden dan pengolahan oleh penulis

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh JNE belum sepenuhnya didapatkan oleh pelanggan. Empat *point*

di atas terdapat *gap* antara ekspektasi pelanggan dengan kenyataan yang terjadi. Salah satunya pengiriman barang dengan waktu sampai yang tidak sesuai ekspektasi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pada waktu-waktu hari Raya Lebaran dan Natal terjadi banyak pengiriman barang yang dilakukan oleh pelanggan yang mengakibatkan keterlambatan barang tersebut sampai ke tujuan secara tepat waktu, di samping dengan adanya arus lalu lintas yang cukup padat yang dapat menyebabkan barang tersebut tidak bisa sampai ke tujuan dengan waktu yang telah ditentukan. Demikian juga untuk hilangnya barang pelanggan ini disebabkan keteledoran dari pegawai JNE. Begitu pula dengan *point ke tiga* di mana *Customer Service* dan *Call Center* tidak dapat dihubungi. Hal ini disebabkan karena sibuknya jaringan layanan *Call Center* tersebut yang mengakibatkan pelanggan yang ingin komplain tidak dapat dengan *Call Center* JNE. Namun untuk fasilitas *Online Tracking*, terdapat kesalahan di bagian sistemnya.

Dengan adanya permasalahan yang hadir di atas, akan menyebabkan tidak puasny pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan JNE. Apabila hal ini dibiarkan terus menerus, akan mengakibatkan kerugian yang besar bagi JNE ke depannya.

Permasalahan ini harus segera diatasi karena akan memberikan dampak buruk terhadap perusahaan, di mana kualitas pelayanan yang tidak atau kurang sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan pada latar belakang, maka dari itu penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan paling penting pada pelayanan jasa pengiriman JNE?
2. Bagaimana ekspektasi pelanggan yang diharapkan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman JNE?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disusun, penulis menentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan paling penting pada pelayanan jasa pengiriman JNE.
2. Untuk mengetahui ekspektasi pelanggan yang diharapkan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman JNE.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari permasalahan dan tujuan penelitian, penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Sebagai salah satu sarana pembelajaran dalam menyusun dan melakukan penelitian resmi, dan memperdalam wawasan terhadap topik kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan secara umum.

2. Bagi masyarakat

Hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memilih perusahaan jasa di bidang pengiriman

3. Bagi perusahaan

Hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan calon pelanggan.