

ABSTRAK

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. JNE menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia dan sekaligus perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia. Layaknya perusahaan jasa pengiriman pada umumnya, terdapat beberapa keluhan konsumen yang mempengaruhi kualitas perusahaan. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk mempertahankan konsumen adalah memperbaiki kualitas pelayanan dari perusahaan. Hasil yang didapatkan dari wawancara diketahui bahwa pelayanan cs dinilai kurang ramah terhadap pelanggan, pengiriman barang sering terlambat dan tidak sesuai dengan tanggal yang tertera diresi serta barang sering tersendat digudang tanpa alasan yang jelas. Hal ini membuat konsumen rentan berpindah ke jasa pengiriman lain yang tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak JNE. Dari hasil perhitungan rasio perbaikan terdapat 8 atribut pelayanan yang belum memenuhi kepuasan konsumen dan perlu dilakukan peningkatan. Respon teknis penambahan perlengkapan kantor menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan karena memiliki nilai kepentingan relatif yang paling tinggi sebesar 15,862

Kata kunci: Kualitas Layanan, Respon Teknis

ABSTRACT

The quality of service can be defined as how far the difference between reality and customer expectations for the services they receive. JNE is one of the largest courier companies in Indonesia and also the largest courier and logistics company supported online that is widespread in Indonesia. Like a shipping company in general, there are some consumer complaints that affect the quality of the company. One step that can be taken to retain consumers is to improve the quality of service from the company. The results obtained from the interview are known that CS services are less friendly to customers, delivery of goods is often late and does not correspond to the date stated in the receipt and the goods are often stuck in a clear without a base. This makes consumers vulnerable to moving to other delivery services which certainly inflict harm on the JNE. From the results of the calculation of the repair ratio there are 8 an services that have not fulfilled customer satisfaction and need improvement. Technical response to the addition of office equipment is a top priority for the improvement because it has the highest value of relative importance of 15.862

Keywords: quality of service, technical response