

ABSTRAK

Saat ini perkembangan perusahaan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat, dimana Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo) mencatat terdapat 517 perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman, sehingga persaingan cukup ketat dan menuntut perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan pelayanan sebaik mungkin. Di kabupaten sumenep, terdapat beberapa perusahaan pengiriman, dan salah satunya yaitu JNT Express, dan proses pelayanannya masih terdapat beberapa komplain dari pelanggan. Metode *servqual* digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan metode *imprtance performance analysis* digunakan untuk mengetahui atribut apa yang perlu dijadikan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan, agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Jasa pengiriman, *Servqual*, *Importance Performance analysis*

ABSTRACT

Currently the development of shipping service companies has increased quite rapidly, where the Association of Indonesian Express Shipping Services Companies (Asperindo) noted that there are 517 companies engaged in shipping services, so competition is quite fierce and requires companies to provide the best possible service quality. In Sumenep district, there are several shipping companies, and one of them is JNT Express, and the service process still has several complaints from customers. The servqual method is used to determine the quality of services provided by the company, and the importance performance analysis method is used to find out what attributes need to be the top priority in improving service quality, so that customers are not disappointed with the services provided by the company

Keywords: *Quality, Service, Delivery service, Servqual, Importance Performance analysis*