

Abstrak

Penelitian ini mengambil judul “ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE DI WILAYAH SLEMAN, YOGYAKARTA”. Tujuan dalam penelitian ini adalah Mengetahui dan menganalisis tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta, Mengetahui dan menganalisis kenyataan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta dan Mengetahui faktor apa saja yang akan memengaruhi kualitas pelayanan pada jasa pengiriman barang JNE di Wilayah Sleman, Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen JNE Wilayah Sleman. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh konsumen JNE Wilayah Sleman. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan *Importance and Performance Analysis*

Hasil penelitian ini adalah Tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah sebesar 3,83. Nilai tersebut dalam kategori tinggi yang dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan JNE adalah dalam kondisi tinggi. Tingkat kenyataan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah puas karena *hasil analisis servqual di atas, dapat diketahui sebagian besar dimensi kualitas pelayanan dalam kondisi positif atau sudah memenuhi harapan konsumen. Secara keseluruhan, nilai Gap skor lima dimensi adalah 0,46, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hasil analisis IPA, Secara keseluruhan, nilai IPA lima dimensi adalah 112,01%, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki adalah indikator dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai gap negatif yaitu indikator Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen dan karyawan yang profesional dibidangnya.*

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Servqual*, dan *Importance and Performance Analysis*

Abstract

This research takes the title " ANALYSIS OF HOPE RATE AND REALITY TO QUALITY OF GOODS DELIVERY SERVICE ON JNE IN THE SLEMAN REGION, YOGYAKARTA". The purpose of this research is to know and analyze the level of consumer interest regarding service quality JNE Sleman Yogyakarta, Knowing and analyzing the reality felt by the consumer after receiving service JNE Sleman Yogyakarta and Knowing what factors will affect the quality of service delivery services JNE in Sleman District, Yogyakarta.

The population in this study is all consumers of JNE Sleman Region. The samples taken in this research are some customers representing all JNE Sleman Region consumers. Data analysis in this research using servqual method and Importance and Performance Analysis

The results of this study is the level of consumer expectations about service quality JNE Sleman Yogyakarta is 3.83. The value in the high category can be concluded that the level of consumer expectations regarding the quality of service JNE is in high condition. The level of reality felt by consumers after receiving service JNE Sleman Yogyakarta area is satisfied because the results servqual analysis above, can be known all dimensions of service quality in a positive condition or already meet consumer expectations. Overall, the value of the five-dimensional Gap score is 0.46, which indicates that, the overall quality of the service provided by the company has already caught customer expectations. The results of IPA analysis, Overall, five-dimensional IPA value is 112.01%, which indicates that, the overall quality of service provided by the company has already satisfied customer expectations. Factors that need to be improved are indicators of service quality dimensions that have negative gap values are indicators Employees prioritize the interests of consumers and employees who are professional in their field

Keyword : *Service Quality, servqual, and Importance and Performance Analysis*