ABSTRAK

Teknologi mempunyai pengaruh besar terhadap suatu bisnis. Berkembangnya teknologi dengan pesat merubah cara berbisnis tiap individu. Salah satunya dengan munculnya bisnis *e-commerce*. Pertumbuhan *e-commerce* sekarang ini terbilang sangat cepat. Hal tersebut terjadi karena *e-commerce* dijadikan gaya hidup oleh masyarakat. Perkembangan bisnis *e-commerce* yang sangat pesat berpengaruh terhadap bisnis lain. Bisnis yang sangat mendapatkan pengaruh dari *e-commerce* ini adalah bisnis ekspedisi barang / jasa kurir. Salah satu perusahaan jasa ekspedisi barang yang sudah besar yaitu PT. XYZ, yang didirikan pada tahun 1990. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas PT. XYZ semakin tinggi dimata pelanggan maupun mitra kerja. Nama perusahaan yang sudah besar ini tentu menjadi tantangan tersendiri untuk PT. XYZ dalam mempertahankan stabilitas perusahaan. Semakin bertambahnya perusahan jasa ekspedisi yang baru membuat PT. XYZ mulai tersaingi. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa kualitas layanan PT. XYZ semakin menurun. Menurunnya kualitas layanan PT. XYZ dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari para pelanggan. Sehingga perlu adanya identifikasi terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. XYZ.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 17 atribut layanan yang ada pada PT. XYZ berdasarkan hasil wawancara kepada pelanggan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada sehingga dapat diketahui atribut mana yang lemah dengan menggunakan metode *Service Quality*. Selain itu, penelitian ini juga mencari tahu pengaruh dari tiap atribut terhadap tingkat kepuasan dengan pengelompokkan kedalam kategori Kano. Sehingga dari integrasi Kano dan *Service Quality* dapat menghasilkan rekomendasi yang perlu ditingkatkan dalam perbaikan dan pengembangan layanan PT. XYZ.

Berdasarkan hasil integrasi *Service Quality* dan Model Kano didapatkan 7 atribut layanan yang perlu ditingkatkan performansinya. Dari hasil integrasi tersebut dirancang sebuah peta menggunakan *Service Blueprint* untuk menggambarkan proses layanan PT. XYZ berdasarkan *True Customer Needs*.

Kata Kunci : PT. XYZ, *Service Quality*, Model Kano, *Service Blueprint*