

ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia kini semakin terasa sangat pesat, banyak dimanfaatkan para pelaku bisnis untuk berlomba mencapai sebuah target perusahaan dalam mencapai keuntungan didukung pula dengan adanya dari internet atau *e-commerce* yang sangat membuka peluang bisnis yang sangat banyak. Hal tersebut berdampak pada pengiriman barang atau logistik yang kini mengambil peran penting dalam hal pengiriman barang. Salah satu perusahaan kurir atau logistik tersebut adalah perusahaan J&T Express. Perusahaan kurir ini berkembang sangat pesat bahkan perusahaan terus berusaha agar dapat memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakatnya dalam pengiriman barang. Selain itu, perusahaan melakukan sebuah inovasi yaitu dengan penambahan infrastruktur baru dalam mengembangkan bisnisnya. Inovasi terbaru yang dimaksud berupa pembangunan Mega Hub atau sebuah kantor pusat pensortiran barang dengan mesin dan computer. Adanya pembangunan mega hub ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pengiriman yang lebih massif agar konsumen dapat terpenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan tingkat harapan konsumen dan kinerja perusahaan berdasarkan Kualitas Layanan pada perusahaan J&T Express di Bandung. Penelitian ini menggunakan variabel Kualitas Layanan dengan pengambilan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan *NonProbability Sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Hasil penyebaran kuesioner diolah dengan analisis Gap untuk mengetahui tingkat kepuasan lalu di olah kembali dengan menggunakan metode IPA dengan perhitungan SPSS.v.20. untuk dapat membuat dan menganalisa diagram Kartesius untuk mengetahui atribut yang dapat dijadikan sebagai prioritas dalam membenahan kinerja pada perusahaan.

Hasil pada penelitian ini terdapat persepsi konsumen terhadap kinerja dengan kategori setuju dan memperoleh index nilai 74.92%. dan tingkat harapan pada perusahaan dengan kategori sangat penting dengan index nilai 86,23%. Tingkat kepuasan yang diukur memperoleh rata rata harapan 4.32 dan kinerja 3.74 dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen belum merasa puas. Dan dalam diagram kartesius terdapat 17 aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas layanan perusahaan J&T Ekspress di Bandung.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan,