

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan latar belakang permasalahan terhadap perkembangan bisnis online di Indonesia yang mendorong para pelaku bisnis untuk dapat menyalurkan produknya kepada konsumen. Para pelaku bisnis membutuhkan perantara dalam menyalurkan barang atau produknya yakni perusahaan yang bergelut dalam bisnis penyedia jasa pengiriman atau jasa kurir. Persaingan bisnis jasa pengiriman semakin ketat dan kompetitif. Persaingan yang semakin kompetitif ini menuntut para perusahaan jasa pengiriman untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dan memenangkan persaingan. Pos Indonesia merupakan perusahaan jasa kurir tertua di Indonesia dan merupakan Badan Usaha Milik Negara. Sedangkan TIKI merupakan perusahaan jasa kurir tertua di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Swasta. Berdasarkan hasil survei dari TOP BRAND AWARD yang dilakukan oleh Frontier Consulting Group pada tahun 2018, 2019, 2020 TIKI dan Pos Indonesia selalu berada pada posisi ketiga dan keempat. Skor nilai Top Brand Index dari selama 3 tahun terakhir hampir sebanding. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam bersaing dan memenangkan pasar. Maka penelitian ini bertujuan untuk membandingkan serta mengetahui sekaligus menilai kualitas layanan pada Pos Indonesia dan TIKI.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif komparatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling. Dibagikan kepada 400 responden pengguna Pos Indonesia dan 400 responden pengguna TIKI yang pernah menggunakan layanan jasa tersebut dan berada di Kota Bandung. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji beda Mann-Whitney.

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis deskriptif, variabel kualitas layanan pada Pos Indonesia secara keseluruhan dengan skor rata-rata 70.88% termasuk kategori baik dan TIKI secara keseluruhan dengan skor rata-rata 70.21% termasuk kategori baik. Hasil uji beda Mann-Whitney terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel kualitas layanan dimana Pos Indonesia lebih unggul dari TIKI.

Kata kunci: Jasa Kurir, Kualitas Layanan, *Logistic Service Quality* (LSQ), Mann-Whitney