

## ASBTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Usaha Logistik dan Ekspedisi JNE di Era Covid 19 pada variabel Kualitas Pelayanan dan untuk mengetahui bagaimana Harapan Usaha Logistik dan Ekspedisi JNE di Era Covid 19 pada variabel Kualitas Pelayanan. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan metode non probability sampling yang berjenis purposive sampling, didapatkan hasil jumlah responden yang didapatkan sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis harapan dan kinerja yang dihitung melalui olah data SPSS.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan Kinerja JNE Cabang Cilegon pada variabel kualitas pelayanan dari hasil analisis deskriptif diperoleh hasil dengan rata – rata 83,9%, dimana skor tersebut termasuk ke dalam kategori sangat memuaskan. Dimensi Harapan JNE Cabang Cilegon pada variabel kualitas pelayanan dari analisis deskriptif diperoleh hasil secara keseluruhan yaitu dengan rata – rata 93%, dimana skor tersebut termasuk ke dalam kategori sangat penting. Hasil pada metode IPA Kuadran A yaitu indikator *Responsiveness* dan *Competence*. Kuadran B yaitu indikator *Credibility*, *Courtesy*, dan *Security*. Kuadran C yaitu indikator *Tangible*, *Reability*, *Access*, dan *Communication*. Kuadran D yaitu indikator *Understanding the Customer*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan