

## ABSTRAKSI

Persaingan dalam bisnis jasa pengiriman barang yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya.

PT TIKI JNE atau yang lebih dikenal JNE sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia harus mampu memberikan atau menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan jasa lainnya diantaranya adalah TIKI, DHL, Posindo, FedEx, dan lain-lain. Salah satu usaha dalam peningkatan kualitas layanan adalah dengan adanya Customer Service yaitu posisi yang memprovisikan keinginan pelanggan pada perusahaan. Keluhan yang diungkapkan oleh pelanggan tidak hanya mengenai strategi pemasaran lainnya melainkan juga mengenai layanan petugas serta Gerai Customer Service-nya itu sendiri.

Sehingga untuk mengetahui hal apa saja yang harus diperbaiki oleh perusahaan maka akan dilakukan suatu proses perbaikan kualitas layanan dengan proses Benchmarking dengan metode analisis Service Quality dari Parasuraman terdiri dari variabel Assurance, Reliability, Responsiveness, Tangible, serta Emphaty. Sehingga dapat memudahkan dalam menentukan variabel serta atribut layanan apa saja yang dapat dilakukan perbaikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden perusahaan JNE serta perusahaan competitor, untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan petugas dan Gerai Customer Service JNE. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Convenience Sampling. Selain kuesioner data diperoleh dari hasil wawancara serta dari media lainnya (internet dan media massa). Dari hasil tersebut dapat diketahui variabel dan atribut layanan apa saja yang dijadikan unggulan oleh perusahaan competitor dan apa yang perlu ditingkatkan oleh JNE.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh bahwa variabel yang menjadi unggulan dari perusahaan TIKI sebagai perusahaan yang dibenchmark adalah mengenai atribut layanan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik pada variabel Emphaty, sedangkan untuk JNE atribut layanan tersebut merupakan atribut layanan yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan.

***Kata kunci :*** *Service Quality, Customer Service, improvement*