

## ABSTRAK

Adanya persaingan ketat yang terjadi di antara perusahaan jasa pengiriman barang, JNE perlu memperhatikan kualitas layanan yang ada saat ini. JNE bukanlah satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Kesuksesan dari sebuah jasa pengiriman barang tidak hanya dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa tersebut, namun juga kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik tentu akan berdampak pada sikap pelanggan yang akan terus menggunakan jasa layanan dari perusahaan terkait.

Servqual sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan tidak berbanding lurus dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya Model Kano, dapat dilakukan pemahaman keserasian antara kepuasan pelanggan dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pengkategorian kano. Quality Function Deployment (QFD) memberikan solusi atas terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 30 atribut kebutuhan dalam layanan jasa pengiriman barang. Dengan menggunakan servqual, dapat diidentifikasi 15 atribut kebutuhan yang berada pada tingkat kepuasan yang rendah. Dengan menggunakan Model Kano, dapat diidentifikasi bahwa terdapat 1 atribut layanan yang berkategori attractive, 10 atribut layanan yang berkategori one-dimensional, 3 atribut layanan yang berkategori must-be, dan 1 atribut yang berkategori indifferent. Hasil dari integrasi antara servqual dengan Model Kano kedalam HOQ pada QFD menghasilkan 7 atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan, yakni ketepatan waktu pengiriman barang, kemudahan menghubungi customer service, kerahasiaan dokumen atau paket saat pengiriman, kebersihan tempat duduk, ketepatan waktu barang sampai di tujuan, pegawai peduli terhadap kebutuhan pelanggan, dan tidak mudah rusak/cacat saat pengiriman.

Kata kunci : Pengiriman barang, Servqual, Model Kano, QFD.