

## ABSTRAK

Tingkat penetrasi pasar *e-commerce* secara umum menunjukkan tren belanja online yang meningkat akibat kemajuan teknologi di pasar global. Peningkatan penetrasi pasar *e-commerce* berdampak pada penggunaan platform *e-commerce* itu sendiri dan mengakibatkan peningkatan jumlah barang yang perlu dikirim melalui jasa kurir. Perusahaan kurir seperti JNE, J&T, SiCepat, dan Shopee Express merupakan pilihan merek terbaik yang dipilih responden berdasarkan hasil survei Populix 2023 atas layanan ekspedisi populer pengguna *e-commerce*. Di Indonesia sendiri perlu adanya perkembangan di industri logistik secara keseluruhan, salah satu caranya dengan memahami persepsi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami relasi antara dimensi dan atribut kualitas pelayanan yang ada di dalam layanan kurir. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner secara online. Populasi penelitian yaitu individu yang pernah menggunakan jasa kurir keempat objek, khususnya dalam konteks *e-commerce*. Sampel penelitian sejumlah 280 orang responden dan data diolah menggunakan Software SPSS 26 dengan teknik multidimensional scaling.

Hasil dari penelitian ini terlihat bahwasannya analisis preferensi pelanggan terhadap empat perusahaan jasa kurir menggunakan metode mean dengan skala likert pada model SERVQUAL, ditemukan bahwa SiCepat Ekspres unggul dalam dimensi *responsiveness* dan *empathy*, JNE menonjol dalam dimensi assurance, J&T diakui atas dimensi *tangibles*, sementara Shopee Express berada di peringkat terakhir dengan persepsi kurang baik pada mayoritas dimensi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelanggan memiliki preferensi beragam terhadap kualitas layanan kurir, dan menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan kurir untuk memperkuat citra brand dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Preferensi jasa kurir, *multidimensional scaling*, *SERVQUAL model*