

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA SHOPEE EXPRESS  
KEBAYORAN BARU)**

**Adezahra Putri Ariyani**

**ABSTRAK**

Pada industri jual beli *online* dapat dikatakan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini membawa dampak yang baik bagi industri logistik di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman adalah Shopee Express. Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapannya. Namun, pada realitanya masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan pengiriman pada Shopee Express Kebayoran Baru dan mengetahui harapan dari pelanggan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada 97 responden pelanggan Shopee Express Kebayoran Baru. Penelitian ini diolah memakai pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan rata – rata nilai *gap* sebesar -0,365 yang menandakan bahwa layanan yang diterima oleh pelanggan masih kurang memenuhi atau bahkan masih berada di bawah ekspektasi mereka. Hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan dengan *gap* tertinggi sebesar -0,608 yaitu pelayanan yang diberikan cepat, teliti dan tepat waktu.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BASED ON CUSTOMER  
SATISFACTION LEVEL WITH SERVICE QUALITY AND  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (CASE  
STUDY AT SHOPEE EXPRESS KEBAYORAN BARU)***

**Adezahra Putri Ariyani**

***ABSTRACT***

*The online buying and selling industry is experiencing rapid growth. This has a good impact on the logistics industry in Indonesia. One of the companies engaged in shipping services is Shopee Express. Every customer expects the service provided to exceed their expectations. However, in reality there are still various complaints submitted by customers. The purpose of this study was to measure the quality of delivery services at Shopee Express Kebayoran Baru and find out the expectations of customers. Data collection in this study used the distribution of questionnaires to 97 respondents of Shopee Express Kebayoran Baru customers. This research was processed using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) method approaches. The results of research using the SERVQUAL method show an average gap value of -0.365 which indicates that the services received by customers still do not meet or even fall below their expectations. The results of the analysis of the Importance Performance Analysis (IPA) method identify the attributes in Quadrant I as the main priority for improvement with the highest gap of -0.608, namely the services provided are fast, thorough and timely.*

***Keywords:*** *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction*