

ABSTRAK

Di era revolusi Industri 4.0 sekarang ini berkembang toko online atau *e-commerce* memberikan dampak tingginya ketergantungan terhadap toko online hal ini tidak terlepas dari peran jasa pengiriman. perusahaan jasa pengiriman barang harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan karena dapat menjadi alat unggulan untuk persaingan bisnis, semakin bagus pelayanan membuat perusahaan menjadi lebih unggul dari pesaing, maka perlu diterapkanya pengendalian kualitas layanan. Dari lima faktor *servqual* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pelanggan, selanjutnya akan diubah menjadi kuisioner yang akan ditujukan pelanggan J&T express cabang Benowo, data yang sudah diperoleh nantinya akan diolah dengan menggunakan diagaram *chart*, diagaram *pareto*, dan diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi penyebab yang timbul dan kemudian memisahkan akar penyebabnya kemudian ditemukan solusinya. Penemuan yang didapat dari penelitian yaitu kecacatan pada diagram *pareto* untuk layanan *responsiveness* mencapai 31% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu sikap pada promosi, layanan *reliability* mencapai 24% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu pada keandalan karyawan, layanan *tangibles* mencapai 22% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu pada tempat parkir, layanan *assurance* mencapai 17% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu pada komunikasi karyawan, layanan *emphaty* mencapai 6% sehingga tidak memiliki fokus untuk dilakukan perbaikan.

Kata kunci: pengedalian kualitas layanan, *servqual*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* diagaram *chart*, diagaram *pareto*, diagram *fishbone*.

ABSTRACT

In the era of the Industrial revolution 4.0, online shops or e-commerce are currently developing, giving the impact of high dependence on online stores, this cannot be separated from the role of delivery services. Goods delivery service companies must pay attention to aspects of service quality because it can be a superior tool for business competition, the better the service makes the company superior to competitors, it is necessary to implement service quality control. Of the five servqual factors, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy which are the benchmarks for the level of customer satisfaction, it will then be converted into a questionnaire that will be addressed to customers of J&T express Benowo branch, the data that has been obtained will later be processed using a chart diagram. Pareto, and fishbone diagrams to identify the causes that arise and then separate the root causes and then find a solution. The findings obtained from the research are defects in the Pareto diagram for responsiveness services reaching 31% so that fishbone diagram improvements, namely attitudes to promotions, service reliability reach 24% so that fishbone diagram improvements are on employee reliability, tangibles services reach 22% so fishbone diagram improvements are in parking lot, assurance services reached 17% so that fishbone diagram improvements were in employee communication, empathy services reached 6% so they did not have a focus for improvement.

Keywords: service quality control, servqual, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy diagram chart, Pareto chart, fishbone diagram.