

ABSTRAK

Pertumbuhan *online shop* atau *e-commerce* di masa Revolusi Industri 4.0 saat ini berpengaruh pada ketergantungan konsumen yang besar terhadap toko online; Ini terkait erat dengan fungsi layanan pengiriman. Perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang harus memperhatikan masalah kualitas layanan karena dapat menjadi instrumen yang kuat untuk persaingan bisnis. Semakin baik layanan, semakin kompetitif perusahaan, sehingga kontrol kualitas layanan harus dilaksanakan. Kuesioner untuk pelanggan SiCepat ekspres cabang Geluran akan dibuat menggunakan lima faktor *servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan berfungsi sebagai tolok ukur kepuasan pelanggan. Data yang dikumpulkan kemudian akan dianalisis menggunakan diagram grafik data yang sudah diperoleh nantinya akan diolah dengan menggunakan diagram *chart*, diagram *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 22% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu sikap pada promosi, layanan *reliability* mencapai 24% sehingga perbaikan diagram *fishbone* yaitu pada keandalan karyawan, layanan *tangibles* mencapai 31% 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: pengendalian kualitas layanan, *servqual*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* diagram *chart*, diagram *pareto*, diagram *fishbone*.

ABSTRACT

The growth of online shops or e-commerce in the current Industrial Revolution 4.0 period has an effect on consumers' heavy dependence on online stores; this is closely related to the function of delivery services. Companies that provide goods delivery services must pay attention to service quality issues because they can be a powerful instrument for business competition. The better the service, the more competitive the company, so service quality control must be implemented. Questionnaires for customers of SiCepat Ekspres Geluran branch will be made using five servqual factors, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and serve as a measure of customer satisfaction. The data collected will then be analyzed using graphic diagrams. The data that has been obtained will later be processed using diagram charts, pareto diagrams, 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 the defects in the pareto diagram for responsiveness services reaching 22% so that the improvement of the fishbone diagram is the attitude to promotion, reliability services reaching 24% so that the improvement of the fishbone diagram is on employee reliability, tangibles services reaching 31% so that the improvement of the fishbone diagram is on the parking lot, assurance services reaching 17% so that the improvement of the fishbone diagram is on employee communication, empathy services men.

Keywords: service quality control, servqual, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty diagram chart, pareto diagram, fishbone diagram.