

Abstrak

*PT Jnt Express cabang made adalah salah satu perusahaan yang berdiri dalam dunia ekspedisi . Pada saat ini dalam mengukur kepuasan pelanggan masih dikelola secara manual dengan menggunakan rating melalui aplikasi pihak ketiga seperti shoppe, lazada, Tokopedia dan ecommerce lainnya .Hal ini mengakibatkan membutuhkan waktu tidak sebentar pada saat melakukan penanganan untuk mentindak lanjutkan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Perancangan sistem dalam mengukur pelayanan pelanggan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan dapat bermanfaat dalam membantu kreaktifitas kerja dan kemajuan dalam pelayanan yang ditingkat oleh perusahaan lebih diutamakan. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya adalah metode servqual. Metode ini membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang Jasa Pengiriman . Penilaian dilakukan terhadap mutu 5 dimensi mutu pelayanan yaitu: Tangibles atau bukti langsung, Reliability atau kehandalan, Responsiveness atau daya tanggap, Assurance atau jaminan, Emphaty atau perhatian. Ketidak puasan pelanggan timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan kinerja pelayanan yang dirasakan. **Kata kunci** : Pengukur, Pelayanan, Pelanggan, Servqual*

Abstract

PT Jnt Express made branch is one of the companies that stands in the world of expedition. At this time in measuring customer satisfaction is still managed manually using ratings through third-party applications such as shoppe, lazada, Tokopedia and other ecomerce. . This results in taking a long time when handling to follow up in improving service to customers. System design in measuring customer service to improve work efficiency and can be useful in helping work creativity and progress in service at the level of the company is preferred. One of the methods that can be used to measure customer satisfaction is the servqual method. This method makes a comprehensive customer satisfaction assessment for services in the field of Delivery Services. Assessment is carried out on the quality of 5 dimensions of service quality, namely: Tangibles or direct evidence, Reliability or reliability, Responsiveness or responsiveness, Assurance or assurance, Emphaty or attention. Customer dissatisfaction arises because of the gap between customer expectations and the perceived reality of service performance.

Keywords: *Measurer, Service, Customer, Servqual*