

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI)* DI JNT EXPRESS
KOTA LHOKSEUMAWE**

ABSTRAK

JNT *Express* adalah yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman *express* dan logistik lintas batas dengan lebih dari 300.000 petugas layanan di seluruh dunia, jaringan JNT *Express* menjangkau 13 negara termasuk Tiongkok, Indonesia, Vietnam, Malaysia, Thailand, Filipina, Kamboja, Singapura, UEA, Arab Saudi, Brasil, Meksiko dan Mesir. Setelah dilakukan observasi langsung, permasalahan yang terjadi pada JNT *Express* Kota Lhokseumawe adalah banyaknya pelanggan yang masih memilih menggunakan jasa pengiriman lain dibandingkan menggunakan jasa pengiriman JNT *Express*. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelayanan sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari pelanggan seperti kerusakan barang ketika sampai di rumah, kiriman barang hilang, kesalahan alamat pengiriman dan keterlambatan barang sampai ke tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* di JNT *Express* Kota Lhokseumawe. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNT *Express* Kota Lhokseumawe memiliki nilai 80,44%, nilai tersebut berada di antara nilai interpretasi 80% – 84%, maka dapat diartikan untuk tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada di kategori baik. Akan tetapi, sebaiknya pihak JNT *Express* terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan, agar pelanggan tetap merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan masih ada 19,56% pengguna yang belum puas. Oleh karena itu, pelayanan masih dirasakan belum maksimal secara keseluruhan dan diperlukannya perbaikan terhadap atribut-atribut dalam kualitas layanan oleh pihak pengiriman sehingga diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan pelanggan tetap pada kategori “Sangat Puas” dalam indeks kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*