ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman. Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe masih menghadapi permasalahan berupa keterlambatan pengiriman, kehilangan paket, dan kurang optimalnya sistem pelacakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode 5W+1H. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Anteraja Cabang Kota Lhokseumawe. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan pada dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 90,0%. Persentase tertinggi terdapat pada dimensi Assurance sebesar 93,5%, diikuti Empathy sebesar 92,5%, Responsiveness sebesar 90,5%, Reliability sebesar 88,1%, dan Tangibles sebesar 85,2%. Seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yaitu Tangibles sebesar -0,67, Reliability -0,53, Responsiveness -0,43, Empathy -0,34, dan Assurance -0,30. Dimensi Tangibles menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki gap terbesar. Hasil analisis menunjukkan terdapat sembilan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu T1, T3, T4, RE1, RE2, R1, R3, R4, dan A4. Usulan perbaikan menggunakan metode 5W+1H meliputi peningkatan penampilan kurir, perawatan kendaraan, fasilitas kantor, penanganan dan pengawasan pengiriman, layanan pelanggan, sistem pelacakan, serta kebijakan ganti rugi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Gap, 5W+1H, Anteraja.