

## **ABSTRAK**

### **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan pada JNE Cabang Payakumbuh dengan Menggunakan Metode *Servqual-Fuzzy***

**Oleh: Suci Nofita Sari**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan jasa pengiriman JNE Cabang Payakumbuh (2) Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen JNE Cabang Payakumbuh dan (3) Atribut layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen JNE Cabang Payakumbuh. Populasi penelitian ini adalah pelanggan JNE Cabang Payakumbuh dengan jumlah yang tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *accidental Sampling* dengan total sampel berjumlah 100 orang.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan metode *servqual fuzzy* dengan menggunakan *software MS.Excell*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kepuasan konsumen tergolong rendah karena gap secara keseluruhan bernilai negatif yaitu -1,38 (2) Dimensi kualitas pelayanan dengan gap paling besar yaitu dimensi *responsiveness* yaitu sebesar -2,30 (3) Terdapat 18 atribut yang perlu diperbaiki dari 22 atribut yang diujikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.