



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**KESENJANGAN HARAPAN DAN PERSEPSI PELANGGAN
DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL PADA J&T EXPRESS
DI KOTA BOGOR**



NAJMA NURY SHAFa MAJID
2205421108

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



ABSTRAK

NAJMA NURY SHAFa MAJID. Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pelanggan Dalam Layanan Jasa Pengiriman Menggunakan Metode Servqual Pada J&T Express di Kota Bogor. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terkait kualitas layanan jasa pengiriman J&T Express di Kota Bogor menggunakan metode servqual. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan pelanggan terkait kualitas layanan, meskipun J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang banyak digunakan di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum penyebaran kuesioner penelitian utama, dilakukan *pre-test* terhadap 30 responden di luar sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata harapan, persepsi, dan kesenjangan (*gap*) pada lima dimensi servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai kesenjangan negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diterima pelanggan belum mampu memenuhi harapan mereka. Dimensi *reliability* memiliki nilai kesenjangan terbesar, terutama pada ketepatan waktu pengiriman. Selain itu, dimensi *assurance* dan *empathy* juga menunjukkan kesenjangan yang cukup tinggi terkait keramahan, perhatian, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan melalui penyampaian informasi pengiriman secara *real-time*, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan *service excellence*, serta peningkatan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan untuk meminimalkan kesenjangan kualitas layanan.

Kata kunci: harapan pelanggan, J&T Express, kualitas layanan, persepsi pelanggan, servqual.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ABSTRACT

NAJMA NURY SHAFa MAJID. *Gap Analysis of Customer Expectations and Perceptions of Delivery Service Quality Using the Servqual Method at J&T Express in Bogor City*. Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic, 2026.

This study aims to analyze the gap between customer expectations and perceptions regarding the service quality of J&T Express in Bogor City using the servqual method. This research was motivated by the existence of customer complaints concerning service quality, although J&T Express is one of the leading delivery service providers in Indonesia. The study employed a quantitative approach with a descriptive research design. The sampling technique used was nonprobability sampling with the purposive sampling method. Primary data were collected through an online questionnaire distributed via Google Form to 100 respondents who met the research criteria. Prior to the main survey, a pre-test was conducted on 30 respondents outside the research sample to examine the validity and reliability of the research instrument. Data were analyzed by calculating the mean scores of customer expectations, customer perceptions, and service quality gaps across the five servqual dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that all dimensions had negative gap scores, indicating that the service quality perceived by customers had not yet met their expectations. The reliability dimension recorded the largest gap, particularly in terms of delivery timeliness. Furthermore, the assurance and empathy dimensions also exhibited considerable gaps related to employees' courtesy, attentiveness, and ability to provide services to customers. Based on these findings, J&T Express is recommended to improve its service quality by providing real-time delivery information, enhancing employees' competencies through service excellence training, and increasing attention to customers' needs in order to minimize service quality gaps.

Keywords: customer expectations, customer perceptions, J&T Express, service quality, servqual.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi yang berjudul “Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pelanggan Dalam Layanan Jasa Pengiriman Menggunakan Metode Servqual Pada J&T Express di Kota Bogor”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratandalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini ada partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. selaku Dosen Pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis.
5. Yoshua Ardy Putra, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis.
6. Kepada orang tua penulis, Bapak Yunanto Hidayat dan Ibu Rosmanah yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Teman – teman ABT dan teman diluar perkuliahan yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan proposal, dukungan moral, diskusi dan saran. selama penyusunan proposal.
8. Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 13 Juli 2026
Penulis,

Najma Nury Shafa Majid
NIM 2205421108





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kerangka Teori	8
2.1.1 Pelayanan.....	8
2.1.2 Jasa Pengiriman	10
2.1.3 Harapan.....	12
2.1.4 Persepsi	14
2.1.5 Kesenjangan.....	15
2.1.6 SERVQUAL	15
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.3 Deskripsi Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.1.1 Waktu Penelitian	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2 Tempat Penelitian.....	35
3.2 Kerangka Penelitian	37
3.3 Metode Penelitian.....	38
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.2 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.4 Instrumen Penelitian	46
3.3.5 Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Rekapitulasi Data.....	56
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	56
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	57
4.2 Hasil Analisis Data	59
4.2.1 Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Variabel.....	65
4.2.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	84
4.2.4 Hasil Analisis Harapan Pelanggan	87
4.2.5 Hasil Analisis Persepsi Pelanggan	92
4.2.6 Hasil Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Servqual.....	98
4.2.7 Analisis Servqual Untuk Perbaikan Layanan.....	105
4.2.8 Strategi dan Rekomendasi Perbaikan Layanan.....	108
4.3 Pembahasan	112
4.3.1 Harapan Pelanggan Terkait Kualitas Layanan	113
4.3.2 Persepsi Pelanggan Terkait Kualitas Layanan	114
4.3.3 Gap Analysis Pada Kualitas Layanan J&T Express Kota Bogor.....	116
4.3.4 Solusi Perbaikan Berdasarkan Nilai Gap.....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	145



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Cabang Pusat J&T Express Kota Bogor	3
Tabel 1. 2 Total Frekuensi Rating	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 2. 2 Rincian Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Alokasi Waktu Penelitian	35
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Kota Bogor Tahun 2026.....	40
Tabel 3. 3 Sampel Penduduk Kota Bogor	43
Tabel 3. 4 Skala Likert	44
Tabel 3. 5 Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner	56
Tabel 4. 2 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	57
Tabel 4. 3 Hasil Valid <i>Pre-Test</i>	58
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	59
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4. 8 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 9 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 4. 10 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	63
Tabel 4. 11 Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	64
Tabel 4. 12 Distribusi Responden Berdasarkan Durasi Pengguna	64
Tabel 4. 13 Kategori Persentase	66
Tabel 4. 14 Data Variabel Harapan.....	66
Tabel 4. 15 Data Variabel Persepsi.....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan.....	85
Tabel 4. 17 Uji Validitas Variabel Persepsi	86
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Variabel	87
Tabel 4. 19 Identifikasi Harapan Pelanggan	88
Tabel 4. 20 Identifikasi Persepsi Pelanggan.....	93
Tabel 4. 21 Analisis <i>Gap</i> Servqual	99
Tabel 4. 22 Gap Dominan	106

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 J&T Express Urutan Pertama Pengiriman Terbaik	2
Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual	17
Gambar 2. 2 Deskripsi Konseptual	32
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	37





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi Bimbingan Materi	130
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Pembimbing Materi	132
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Teknis	133
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Sidang	134
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	135
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Harapan	139
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Persepsi	140
Lampiran 8 Hasil Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan	141
Lampiran 9 Hasil Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi	142
Lampiran 10 Perhitungan Mean Harapan Dengan Bantuan SPSS	143
Lampiran 11 Perhitungan Mean Persepsi Dengan Bantuan SPSS	144

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perdagangan dan bisnis berbasis digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, khususnya melalui aktivitas *e-commerce*. Menurut Muharrir dkk. (2024:3) pesatnya pertumbuhan industri *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir turut memberikan dampak langsung terhadap meningkatnya tuntutan akan layanan jasa pengiriman yang efisien, dan tepat waktu. Jasa ekspedisi memegang peranan penting dalam kelancaran distribusi barang serta turut memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterima. Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri jasa pengiriman, perusahaan dituntut untuk tidak hanya memperluas jangkauan dan meningkatkan volume pengiriman, melainkan juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan harapan pelanggan serta mampu memenuhi persepsi pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Purwasih dkk. (2022:7) kualitas pelayanan dalam industri jasa merupakan kemampuan suatu industri dalam memberikan layanan yang sesuai harapan pelanggan, bahkan melampaui harapan tersebut. Harapan pelanggan merupakan ekspektasi atau standar layanan yang terbentuk sebelum pelanggan menggunakan jasa, yang dipengaruhi oleh reputasi perusahaan, pengalaman sebelumnya, serta informasi promosi yang diterima pelanggan. Arisanti dkk. (2024:44) menyatakan bahwa kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan faktor yang krusial dalam menciptakan kepuasan atas jasa yang diterima. Tetapi kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari standar operasional yang ditetapkan perusahaan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dipersepsikan oleh pelanggan setelah digunakan. Persepsi pelanggan merupakan penilaian subjektif dalam suatu layanan yang terbentuk berdasarkan informasi ataupun kualitas layanan yang dirasakan setelah menggunakan jasa, sehingga mencerminkan pengalaman aktual pelanggan selama proses pelayanan. Pelanggan datang dengan harapan tertentu terkait layanan pengiriman, seperti ketepatan waktu, keamanan paket, kemudahan akses informasi, serta responsivitas pihak



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perusahaan. Namun, pada praktiknya, layanan yang dirasakan pelanggan belum sejalan dengan harapan awal. Perbedaan harapan dan persepsi pelanggan terkait layanan yang dirasakan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan (*gap*).

Rakhmaddian dkk. (2023:275) menyatakan bahwa perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan dalam kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian antara janji perusahaan dengan kondisi yang dirasakan pelanggan, serta faktor lainnya. Fenomena kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan sering di perusahaan ekspedisi dengan volume pengiriman tinggi dan jangkauan wilayah yang luas. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang beroperasi di Indonesia adalah J&T Express. J&T Express dikenal sebagai perusahaan jasa pengiriman yang berupaya menyediakan layanan pengiriman yang mengutamakan kecepatan proses dengan dukungan sistem operasional yang efektif berbasis teknologi informasi. Berdasarkan brand jasa pengiriman terbaik di Indonesia, gambar 1.1 menunjukkan bahwa J&T Express menjadi top brand terbaik pertama.



Gambar 1. 1 J&T Express Urutan Pertama Pengiriman Terbaik
Sumber: Goodstats.id, 2024

Berdasarkan gambar 1.1 terkait brand jasa pengiriman terbaik, data yang dirilis oleh *Goodstats.id*, Pada tahun 2024, J&T Express memperoleh predikat sebagai jasa pengiriman terbaik posisi pertama versi Top Brand Award dengan indeks sebesar 50,90%, meningkat dari tahun 2023 yang berada pada angka 33,30%.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bahkan, menurut Hariyanto (2025:1) pada puncak event belanja online 11 November 2025, J&T Express memiliki volume pengiriman harian global lebih dari 100 juta paket. Hal ini membuktikan J&T Express termasuk dalam jajaran perusahaan ekspedisi dengan volume pengiriman yang besar serta menjadi salah satu pilihan utama konsumen.

Tingginya tingkat penggunaan tersebut menunjukkan bahwa J&T Express memiliki posisi yang cukup kuat di tengah persaingan industri jasa pengiriman, dan menunjukkan bahwa perusahaan ini memiliki citra dan reputasi yang kuat di mata masyarakat. Pencapaian tersebut secara tidak langsung membentuk adanya harapan pelanggan yang tinggi dalam kualitas layanan yang diberikan. Namun, tingginya volume pengiriman dan tingkat penggunaan jasa tidak sepenuhnya sejalan dengan persepsi pelanggan dalam pelayanan yang diterima. Data mengenai ulasan J&T Express di Kota Bogor dilampirkan pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Ulasan Cabang Pusat J&T Express Kota Bogor

No.	Kategori Keluhan	Isi Ulasan	Frekuensi
1.	Kelalaian	Customer tidak memesan paket, tetapi ada paket penipuan, Terjadi kesalahan input data sehingga pengiriman salah dan menjadi terhambat.	16
2.	Keterlambatan	Paket terlambat tanpa info jelas	42
3.	Customer Service	Kurang solutif serta terkesan memberikan pembenaran atau alasan yang terkesan menghindar.	18
4.	Kurir Bermasalah	Sikap dan tingkah laku kurir kurang, pelanggan tidak dihubungi, tetapi sistem mencatat seolah-olah pelanggan menolak.	22
5.	Sikap dan Perilaku Karyawan	Terjadi komunikasi yang tidak sopan atau tidak beretika, tidak menunjukkan sikap profesional	16
Total Keluhan			114

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui data ulasan pelanggan pada *Google Reviews*, cabang pusat J&T Express di Kota Bogor selama periode Januari hingga Desember



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2025 menunjukkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express. Data ulasan tersebut memiliki total 114 keluhan pelanggan, keluhan tersebut berisi terkait keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian informasi, kelalaian, serta respons layanan pelanggan yang dinilai belum optimal. Tabel 1.2 menyajikan data mengenai total frekuensi rating yang menjadi data acuan dalam penelitian ini.

Tabel 1. 2 Total Frekuensi Rating

Rating	Frekuensi
★☆☆☆☆	87
★★☆☆☆	17
★★★☆☆	9
★★★★☆	0
★★★★★	1

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui rekapitulasi ulasan pelanggan *Google Reviews*, salah satu cabang J&T Express di Kota Bogor memperoleh total 114 ulasan pelanggan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 87 ulasan memberikan penilaian bintang satu, 17 ulasan bintang dua, 9 ulasan bintang tiga, tidak terdapat ulasan bintang empat, dan hanya 1 ulasan bintang lima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata rating pelanggan adalah sebesar 1,34. Nilai tersebut berada jauh di bawah nilai tengah skala penilaian *Google Reviews*, yang mayoritas rating adalah bintang satu, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pelanggan dalam layanan J&T Express di Kota Bogor cenderung sangat rendah.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dalam pelayanan jasa pengiriman dengan persepsi pelanggan dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan yang diterima dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan J&T Express di Kota Bogor. Secara ideal, perusahaan jasa pengiriman diharapkan mampu memberikan layanan konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan yang telah terbentuk sebelumnya, baik melalui reputasi perusahaan, maupun pengalaman penggunaan sebelumnya. Namun, kondisi sesungguhnya di lapangan menunjukkan bahwa standar layanan yang direncanakan perusahaan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh pelanggan. Menurut Sasongko (2021:105) kualitas layanan dinilai baik apabila persepsi pelanggan sejalan dengan harapan yang dimiliki. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, maka kualitas layanan dinilai kurang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan secara berkelanjutan. Penyimpangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual tersebut menjadi permasalahan yang penting untuk diteliti, karena berdampak pada penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini memfokuskan pada analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan dalam layanan J&T Express di Kota Bogor. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi ekspektasi pelanggan serta aspek yang masih menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan. Penelitian ini disusun dengan judul “Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pelanggan Dalam Layanan Jasa Pengiriman Menggunakan Metode Servqual Pada J&T Express di Kota Bogor”. Adapun batasan masalah difokuskan pada identifikasi dan pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan dalam layanan pada J&T Express di Kota Bogor, tanpa membahas aspek kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar evaluasi untuk perusahaan serta memberikan kontribusi praktis berupa masukan yang konkret dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan.

1.2 Identifikasi Masalah

- a. Tingginya tingkat penggunaan jasa J&T Express pada tahun 2024 dan 2025 belum sepenuhnya diikuti oleh persepsi pelanggan yang positif terkait layanan yang diterima.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Pada periode tahun 2025, ulasan pelanggan J&T Express di Kota Bogor didominasi oleh penilaian rendah, yang mengindikasikan adanya permasalahan layanan yang berulang dan belum terselesaikan secara optimal.
- c. Ditemukan keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian informasi status pengiriman, serta respons layanan pelanggan yang belum optimal pada bulan Januari – Desember tahun 2025.
- d. Harapan pelanggan terkait layanan J&T Express yang terbentuk melalui reputasi dan promosi perusahaan berpotensi tidak sepenuhnya sesuai dengan layanan yang dirasakan di lapangan.
- e. Belum diketahui secara komprehensif bagaimana pelayanan J&T Express di Kota Bogor berlangsung, serta belum diketahui secara jelas aspek-aspek layanan yang paling dominan menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana harapan layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor?
- b. Bagaimana persepsi layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor?
- c. Bagaimana bentuk kesenjangan dan aspek layanan apa saja yang berkontribusi terkait terjadinya kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor?
- d. Strategi perbaikan layanan apa yang dapat dilakukan J&T Express untuk meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan di Kota Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis harapan layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk kesenjangan serta aspek layanan yang berkontribusi terkait terjadinya kesenjangan harapan dan persepsi layanan pelanggan pada J&T Express di Kota Bogor.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Untuk mengetahui dan merumuskan strategi perbaikan layanan yang dapat direkomendasikan kepada J&T Express untuk meminimalkan kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan di Kota Bogor.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis maupun penerapan secara praktis bagi pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini meliputi:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen jasa pelayanan dan perilaku pelanggan, melalui kajian mengenai kesenjangan harapan dan persepsi pada industri jasa pengiriman.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur ilmiah terkait konsep kesenjangan layanan, serta menjadi dasar pengembangan peneliti selanjutnya yang membahas topik serupa dengan pendekatan atau konteks penelitian lainnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pemahaman penulis dalam mengaplikasikan konsep kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan pada permasalahan nyata di industri jasa pengiriman.
- b. Bagi Perusahaan, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yang konkret bagi J&T Express, khususnya di Kota Bogor, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan guna meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.
- c. Bagi masyarakat, khususnya pelanggan jasa pengiriman, penelitian diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran mengenai kualitas layanan J&T Express berdasarkan sudut pandang pelanggan, sehingga dapat meningkatkan wawasan masyarakat dalam memahami kualitas layanan jasa pengiriman.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan yang membahas topik serupa, serta memberikan gambaran empiris mengenai kondisi layanan jasa pengiriman berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan pada layanan J&T Express di Kota Bogor, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Harapan pelanggan terkait kualitas pelayanan J&T Express di Kota Bogor memiliki harapan yang tinggi pada seluruh dimensi *servqual*. Harapan yang paling tinggi ditunjukkan pada ketepatan waktu pengiriman barang, dan perhatian karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya mengharapkan barang sampai tepat waktu, tetapi juga menginginkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.
- b. Persepsi pelanggan terkait kualitas pelayanan J&T Express di Kota Bogor menggambarkan adanya penilaian yang cukup positif pada seluruh dimensi. Meskipun demikian, masih terdapat penilai kurang baik terutama pada ketepatan waktu pengiriman barang yang memperoleh penilaian persepsi paling rendah.
- c. Terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terkait kualitas pelayanan, seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, Namun, dimensi dengan kesenjangan paling tinggi terdapat pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Kesenjangan tersebut terkait pelanggan menilai ketepatan waktu pengiriman belum optimal, sikap sopan santun dan keramahan karyawan belum konsisten, serta perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan perlu ditingkatkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Strategi perbaikan kualitas pelayanan difokuskan pada dimensi yang memiliki kesenjangan paling tinggi, yaitu *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Solusi meliputi penyediaan informasi *real-time* terkait estimasi waktu, transparansi informasi status pengiriman, penguatan standarisasi FIFO, meningkatkan etika pelayanan melalui pelatihan *service excellence*, pengawasan interaksi karyawan dengan pelanggan, peningkatan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan,

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

- a. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan transparansi informasi dengan menyediakan estimasi waktu pengiriman secara *real-time* pada periode tertentu, seperti saat terjadi lonjakan pengiriman. Informasi tersebut dapat ditampilkan pada sistem *tracking* agar pelanggan memperoleh gambaran yang lebih realistis. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan transparansi informasi status pengiriman agar pelanggan memperoleh informasi yang akurat apabila terjadi keterlambatan.
- b. Perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan *service excellence* secara berkala guna meningkatkan sikap sopan santun, keramahan, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Evaluasi dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan karyawan juga perlu dilakukan secara rutin.
- c. Perusahaan disarankan untuk memperkuat pelayanan yang berorientasi pada pelanggan dengan mendorong karyawan agar lebih aktif memahami pelanggan, memberikan perhatian secara individual, serta mengutamakan kepentingan pelanggan dalam setiap proses pelayanan.
- d. Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, disarankan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta penerapan metode *servqual* pada sektor jasa.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- e. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai kualitas layanan jasa pengiriman dengan melibatkan wilayah penelitian yang lebih luas, menambah jumlah responden yang beragam, atau menggunakan objek penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih menyeluruh. Selain itu, penggunaan metode servqual pada penelitian selanjutnya dapat dipadukan dengan pendekatan analisis lain, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih mendalam.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma dkk. (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. Agustus 2023. Penerbit Tahta Media Group.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37- 52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Andalan Pacific Samudra. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 42–54. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6238>
- Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode Servqual (Vol. 7, Number 2).
- Diven, D., & Khoiri, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Iklan, dan Persepsi Konsumen Terhadap keputusan Pembelian di Shopee. *Jesya*, 6(2), 1509–1516. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1063>
- Eko Prasetyo, M., Sulistiyowati, W., Kunci, K., Pelanggan, K., & Layanan, K. (2022). Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ).
- Fabela, Z., & Khairunnisa, A. (2024) Dampak Kesenjangan di Indonesia. *Sentr: Jurnal Riset Ilmiah*, 6(6) 2024.
- Fathurrochman, I., Endang, E., Bastian, D., Ameliya, M., & Suryani, A. (2021). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah Aliyah Riyadus Sholihin Musiwaras. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 6(1), 1- 12. <https://doi.org/10.15575/isema.v6i1.9471>
- Fikri & Nawangsari. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 45–52.
- Handayani, S., Isnaini, D., & Afrianty, N. (2023). Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu). *Jurnal Ekombis Review*, 11(2), 1467–1476. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i12>
- Hamdoko, D. N., & Kusdiartini, V. (2022). Analisis kualitas jasa rumah makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan (JEMAP)*, 5(1), 4–28.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Hapsara, o., Wenny Desty Febrian, M., Nuzleha, M., Indra Sani, M., Lustono, S., Hj Nurma Yuni, M., Sos Abdurrohman, S.M., Mila Karmila, M.S., Rahmi Utami Sos, M.S., Ahmad Dzul Ilmi, M.S., Liza Yuliana Ds, M.S., Eka Purnama Sari, M., Anne Lasminingrat, M., Sudung Simatupang, M., Ali Imron, M., & Shalfi Andri, Ms. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa (Membangun Loyalitas Pelanggan)* Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Hariyanto. (2025, November 27). Catat Rekor Tertinggi Baru, Volume Paket Harian J&T Express Secara Global Melampaui 100 Juta. *Industry.Co.Id*. (Diakses 13 Januari 2026)
- Hervija. (2023). *Manajemen Jasa Pengiriman Barang d J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. eSkripsi Universitas Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh.*
- Illah, M., Purwantoro, H., & Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malang, S. (2024). Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tugu Tirta Kota Malang (Vol. 7, Number 1).
- Isasih, W. D., Ardian, J., Pratama, W. J., Solehah, N. Z., & Sukanty, N. M. W. (2022). Analisis kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan peserta posbindu. *Nutriology: Jurnal Pangan, Gizi, Kesehatan*, 3(2), 50–56.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar.
- Jazuli dkk. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. Vol.01, No.01, Tahun 2020, Hal. 67 – 75.
- Juhandi Juhandi. (2024). Kualitas Pelayanan pada Berbagai Bidang Jasa di Kota Serang melalui Kajian Pustaka. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(5), 260–270. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i5.1310>
- Kartini dkk. (2021). Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Makanan Tradisional di Badung Selatan – Bali. Vol.10 No.2 Desember 2021.
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2016). *Marketing management*. Pearson Education Ltd.
- Kurniawati dkk. (2025). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Federal International Finance cabang Kotabumi menggunakan metode SERVQUAL. *Prosiding Seminar Nasional Bisnis, Teknologi, dan Kesehatan (SENABISTEKES)*, 74–81.
- Kusumadewi dkk. (2023). Pengaruh Ekspektasi Konsumen dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Daya Saing*, (Vol 9 No. 2), Juni 2023.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- M., Anne Lasminingrat, M., Sudung Simatupang, M., Ali Imron, M., & Shalfi Andri, Ms. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa (Membangun Loyalitas Pelanggan)* Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Laia. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kadoz di Ud. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*. (Vol. 7 No. 1), Edisi Januari 2024. Retrieved <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JIM>
- Lestari dkk. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL (studi kasus: kantor SAMSAT Kota Batam). *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 123–130.
- Lestari, E. (2024). Persepsi Konsumen Mengenai Harga, Lokasi dan Kualitas Pasar Terhadap Minat beli Konsumen di Pasar Klandasan. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 133–138. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13491>
- Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample size determination in health studies: A practical manual*. World Health Organization.
- Mariam, I., Wartiningsih, E., Sofa, N., & Latianingsih, D. N. (2023). Optimalisasi Manajemen Pelayanan Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Organisasi (Vol. 2, Number 1).
- Mufidta, F., & Urumsah, D. (2024). Determinan Kesenjangan Ekspektasi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pengelolaan Dana Keistimewaan: Model Konseptual. (Vol. 6).
- Muharrir. (2024). Transformasi Digital dalam Pengembangan Jasa Logistik : Peluang dan Tantangan. 3.
- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak promosi online serta mutu layanan pengiriman kepada loyalitas konsumen terhadap aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)*, 1(1), 44–57.
- Ningsih, T., & Elsinta, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Mewah Indah Jaya Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 2021.
- Purwasih, R., Arofah, I., & Studi Matematika FMIPA Universitas Pamulang, P. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *04(01)*, 7–10.
- Qur'ani, B., Pd, S., & Pd, M. (2024). *Pelayanan Prima*. Penerbit Tahta Media Group.
- Rahmatuloh & Revanda (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, (Vol. 4, nomor 1).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Rakhmaddian dkk. (2023). Analisis Kesenjangan Performa Layanan – Harapan Konsumen pada Sebuah Usaha Pangkas Rambut di Malang. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 271–284. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1842>
- Santoso, C. A., Riyanto, D. W. U., & Nurjannah, D. (2024). Analysis of service quality on customer satisfaction with gap-SERVQUAL method and importance performance analysis. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal (BIMANTARA)*, 3(1), 59–77. <https://doi.org/10.22219/bimantara.v3i01.33611>
- Saputra dkk. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 4(4), 1470–1481.
- Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Setiani, P., Junaedi, I., Sianipar, A. Z., & Yasin, V. (2021). Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis website di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 1(1), 20. <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i1.414>
- Sigalingging, A. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan IPA Pada Kafe Mitro Kopi. T.A.
- Sipayung, T., Syahreza, B. (2021). Analisis Persepsi Konsumen Tentang Atribut Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo (Studi Kasus Pada Toko Tia Ponsel di Kota Pematangsiantar). 3(1).
- Sofwatillah dkk. (2024). Teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79–91. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm>
- Soimun, A., & Rizky Navianti, D. (2022). Analisis Pemilihan Moda Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman dan Freight Forwarding Wilayah Bali. *Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya Edisi XXXVII*, 7(4). <https://www.ekrut.com>,
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Syahroni M. (2022), STIT Al-Aziziyah, D., TGH Umar Abdul Aziz kapek Gunung Sari Lombok Barat, J. I., & pos, kode. (2022). PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 43(3).
- Tjandra dkk. (2023). Analysis of service quality at beauty salons in Surabaya using the SERVQUAL method. *International Journal of Science, Technology & Management*, 253.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi.

Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode integrasi servqual dan diagram kartesius (Studi kasus pelayanan publik Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 195–200.

Widowati dkk. (2023). Analisa kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode SERVQUAL di PT Sicepat Ekspres Campaka Purwakarta. *Jurnal Ilmiah*, 1–10.

