

ABSTRAK

Della Febriyana: 16610179. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada J&T Express Kota Metro. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Suryadi, S.E., M.M. (2) Febriyanto, S.E., M.M.

Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang adalah sebagai sarana transportasi barang, baik dalam jarak dekat (Dalam kota) maupun jarak jauh (Luar kota). Kualitas pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan sangat erat kaitannya dengan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Semakin baik kualitas jasa pelayanan pengiriman barang maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan, sehingga dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan Menganalisis antara harapan dan kinerja karyawan terhadap Kualitas pelayanan pada jasa pengiriman barang J&T Express Metro, ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan benda berwujud (*tangibles*). Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis gap kuadran. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis gap kuadran diperoleh bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara harapan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci– Harapan, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Della Febriyana. 16610179. The Analysis of the Gap Between Expectations and Employee Performance on Service Quality at J&T Express Metro City. Undergraduate Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Metro. Supervisors: (1) Suryadi, S.E., M.M. (2) Febriyanto, S.E., M.M.

The main role of the shipping service provider is as a means of transportation of goods, both in the short distance (in the city) and long distance (outside the city). The quality of the shipping services provided is very closely related to the satisfaction felt by the customer. The better the quality of freight services, the higher the satisfaction felt by the customer, so that it can encourage customers to establish a strong bond with the company. The purpose of this study is to find out and Analyze employee expectations and performance of service quality in J&T Express Metro, analyzed by some dimensions; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study used primary and secondary data, the research method used was convenience sampling with a sample size of 85 respondents. The data analysis technique used is the validity test, reliability test, normality test, linearity test, and homogeneity test. The testing of the hypothesis in this study using quadrant gap analysis. Based on the results of research using the quadrant gap analysis found that there is a gap between employee expectations and performance of service quality.

Keywords: Expectations, Employee Performance, Service Quality