

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* J&T EXPRES DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY*
(STUDI KASUS *WEBSITE* J&T EXPRES)**

Oleh :

Rozan Fajri Irfani

Perkembangan teknologi internet telah menghasilkan perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perekonomian dan bisnis. Internet telah mempermudah akses informasi dan berkontribusi pada efisiensi dalam berbagai aktivitas. Dalam konteks layanan pengiriman dan logistik, perusahaan seperti J&T Express memanfaatkan internet untuk menyediakan layanan yang lebih baik. Namun, adanya permasalahan pada verifikasi *captcha*, estimasi pengiriman, dan lonjakan pesanan yang menyebabkan *overload* mempengaruhi pengalaman pengguna di *Website* J&T Express. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah metode *e-servqual* sesuai untuk menganalisis kualitas layanan Website J&T Express dan untuk mengidentifikasi faktor yang memerlukan perbaikan pada Website terkait masalah verifikasi *captcha* pada pengecekan resi dan ongkir. Metode yang digunakan meliputi analisis *e-servqual* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut pada Website, serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja aktual dengan harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan pemahaman di antara stakeholder terkait perlunya analisis kualitas layanan Website J&T Express menggunakan metode *e-servqual*. Selain itu, terdapat fokus perbaikan yang perlu diberikan pada indikator terkait masalah verifikasi *captcha* pada pengecekan resi dan ongkir di Website. Temuan ini merekomendasikan perlunya peningkatan dalam hal tersebut guna memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna. Studi ini menghasilkan rekomendasi perbaikan dan menunjukkan bahwa kualitas layanan Website J&T Express telah memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Website J&T Express, E-servqual.*