ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan fasilitas JNE Regional Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles* serta tingkat kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur Tingkat Kepentingan dan Tingkat Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan perusahaan.

Data penelitian ini diperoleh dari 100 responden konsumen JNE yang dipilih secara *incidental sampling* melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Sedangkan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kinerja, digunakan metode *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari dua komponen, yaitu : analisis kesenjangan (gap) dan analisis kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen cukup puas terhadap kinerja layanan pengiriman ekspres JNE dengan nilai indeks kepuasan. Dengan analisis kuadran diketahui bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dinilai penting, namun kinerja yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumen sehingga dimensi ini merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh JNE dalam hal layanan.

Kata kunci : Pengiriman Barang, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* kualitas pelayanan *Importance Performance Analysis.*