

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Tujuan penelitian yaitu mengetahui kualitas layanan J&T Express Cabang By Pass Padang dalam meningkatkan kepuasan konsumen menggunakan metode Servqual dan untuk mengetahui atribut/kriteria yang masih dapat diterima berdasarkan pemetaan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT). Jenis penelitian kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan, perhitungan dengan metode Servqual didapatkan hasil pelanggan J&T By Pass padang belum merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, hal ini ditandai dengan $Q \leq 1$ yaitu $0,88 < 1$. Sedangkan perhitungan dengan metode ZOT terdapat 14 atribut yang posisi layanan sekarang berada di atas posisi MSS yang artinya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang didapat sekarang. Dan 10 atribut layanan sekarang berada di bawah posisi MSA yang artinya pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat sekarang. Dan 3 atribut berada di bawah posisi MSS dan berada di atas posisi MSA. Artinya responden sudah merasa puas tetapi kepuasannya belum maksimal.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, ZOT