

ABSTRAK

Perubahan gaya hidup yang signifikan telah memicu pertumbuhan pesat pengguna *e-commerce*, mengubah dinamika rantai pasok dan pengiriman, menempatkan perusahaan logistik dan ekspedisi sebagai pemain kunci. Tingginya permintaan pengiriman meningkatkan tekanan pada jasa ekspedisi, yang secara konsisten menerima keluhan serupa dari pelanggan, termasuk kehilangan barang, ketidaksesuaian estimasi pengiriman, ketidaksampain barang, masalah pelayanan, klaim barang, dan kerusakan barang dari tahun 2021 hingga 2023. Penelitian ini berfokus pada identifikasi kualitas layanan jasa ekspedisi dari perspektif pelanggan dan manajerial, dengan tujuan memberikan masukan untuk prioritas peningkatan kualitas layanan menggunakan integrasi *Three-Dimensional Model* (Kano, *Importance-Performance Analysis*, dan *Goal Difficulty*). Dengan mengolah data dari 372 responden pelanggan dan 11 responden perusahaan, temuan penelitian menunjukkan tiga atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan, yaitu etika *Customer service/staff* (RC2), pelayanan *pick-up* barang (OP2), dan kompensasi kerusakan barang (AM3). Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas atribut tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan berdasarkan wawancara pelanggan dan ahli, bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: Jasa ekspedisi, kepuasan pelanggan, Kano, *Importance-Performance Analysis*, dan *Goal Difficulty*