

## Abstrak

Kualitas jasa merupakan hal yang penting bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas jasa dapat diketahui dari penilaian konsumen dengan membandingkan persepsi dan harapan konsumen atas kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya. Kualitas jasa (*gap 5*) muncul diakibatkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*Gap 1*), kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (*Gap 2*), kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian kualitas layanan (*Gap 3*), dan kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Gap 4*).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia cabang Kebonrojo Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat *gap* lain yang mendasari munculnya *gap 5*. Pada penelitian ini, peneliti hanya membatasi untuk mencari apakah *gap 5* muncul dikarenakan *gap 2* dan *gap 3* saja. Tujuan lain yaitu untuk mengidentifikasi akar permasalahan dari penyebab terjadinya *gap 5* menggunakan *Fishbone Diagram*. *Fishbone Diagram* adalah suatu alat bantu digunakan untuk menganalisis dan menemukan faktor –faktor yang berpengaruh secara signifikan dalam menentukan karakteristik kualitas output kerja, mencari penyebab – penyebab yang sesungguhnya dari suatu masalah.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *gap 2* dan *gap 3* mendasari munculnya *gap 5*. Setelah dilakukan perhitungan, dimensi *perceived control* menjadi dimensi yang memiliki *gap* negatif terbesar (-1.46). Sedangkan dimensi *team work* menjadi dimensi yang memiliki *gap* negatif terkecil (-0.71). Pada penelitian ini peneliti memberikan usulan perbaikan kepada dimensi yang memiliki nilai *gap* negatif diatas -1. Sehingga dimensi – dimensi yang digunakan sebagai usulan perbaikan adalah *perceived control*, *perception of feasibility*, *role ambiguity*, *role conflict* dan *task standardization*. Secara keseluruhan, peneliti menilai permasalahan muncul disebabkan oleh karyawan yang tidak memahami sepenuhnya standar kinerja yang ditetapkan manajemen namun karyawan berusaha memenuhi standar kinerja tersebut. Hal ini mengakibatkan terjadinya perbedaan persepsi antara spesifikasi jasa dan penyampaian kualitas layanan.

**Kata Kunci :** *Servqual, Analysis Gap, Service Gap, Fishbone Diagram.*