

## ABSTRAK

Kota Bandung adalah salah satu kota terbesar yang sangat tinggi tingkatnya dalam menggunakan jasa kurir *online* di momentum pandemic melanda masyarakat internasional dalam hampir dua tahun terakhir ini. Di masa pandemic inipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh beberapa perusahaan khususnya perusahaan-perusahaan kuliner dan juga perusahaan yang lain dalam aspek *treatment* nya yang dengan tujuan untuk membangun harapan di kalangan masyarakat umum yang dijuluki sebagai konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan dan tanggapan dari para konsumen terhadap perusahaan jasa kurir dalam aspek tingkat pelayanannya di era pandemi ini. Karena melihat sangat pesatnya arus globalisasi yang membuat masyarakat umum semakin menjadi-jadi dalam aspek pergerakannya yang disebabkan oleh globalisasi itu sendiri di sisi lainpun semakin tinggi pula tingkat penilain dari konsumen terhadap perusahaan terkait. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality* yang merupakan salah satu langkah antisipatif dalam mengetahui harapan tanggapan dari konsumen terhadap suatu perusahaan. Adapun tujuan yang lain dari penelitian ini adalah semoga penelitian inipun dijadikan sebagai sebuah *Road map* dalam mencari tahu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen. Di sisi lainpun yang diharapkan oleh peneliti adalah semoga penelitian ini jadi khasana pengembangan Ilmu teknik Industri khususnya dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana dalam suatu perusahaan bisa mengetahui harapan dan tanggapan dari konsumen dan juga tingkat kepuasan dari para konsumen dalam situasi dan kondisi yang seperti saat ini dihadapi oleh dunia yaitu wabah covid-19.

**Kata kunci:** *Pandemic, Service Quality, Perusahaan, jasa kurir dan Globalisasi*

## ABSTRACT

Bandung City is one of the biggest cities in Indonesia that utilizes *online* courier/delivery service during the pandemic period in the last two years. During the pandemic, many businesses were heavily affected, especially those in the culinary services. It affects their ways of providing their services in terms of expected treatment by/to their consumers and/or clients needing and using their regular services. The main objective of this research is to discover the clients'/consumers' expectations and their experiences utilizing the online services/delivery especially in this pandemic era. Due to the movement of globalization causing the people to adapt to the changes as well as their expectations of the companies providing the services as well as their feedbacks to the services provided to them. Methods used in this research is *Service Quality* method as an anticipative method to reach the measurement and probability of clients'/customers' expectations towards a company delivering the service. Furthermore, another objective of this research is to hopefully be used as a *Road Map* approach in exploring and observing the clients'/customers' satisfaction of the serviced delivered to them. Researcher/s is/are hopeful that this research could be used as a platform to develop the Science of Technical Industry, specifically its consumer's level of satisfaction. Outcomes of this research is to discover how far a delivery or courier company could measure its consumer's level of satisfaction and whether the services fulfilled the consumers' best expectations, especially during the pandemic era caused by Covid-19 virus.

**Keywords:** *Pandemic, Service Quality, Company, Courier/Delivery Services dan Globalization*