

ABSTRAK

SiCepat Ekspres cabang Bangkalan merupakan salah satu cabang yang terletak di JL. Halim Perdana Kusuma Kabupaten Bangkalan dengan kode pos 69121. SiCepat Ekspres cabang bangkalan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Melihat persaingan yang sangat ketat, maka yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga pelanggannya agar tetap setia menggunakan jasanya.

Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sicepat cabang Bangkalan serta pengaruh yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan adalah menggunakan metode *Servqual*. Metode ini digunakan karena dapat menganalisa seberapa besar selisih antara persepsi dan ekspektasi pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, persepsi, ekspektasi.

ABSTRACT

SiCepat Ekspres Bangkalan branch is one of the branches located in JL. Halim Perdana Kusuma Bangkalan Regency with postal code 69121. SiCepat Ekspres Bangkalan branch always tries to provide the best service for the community. Seeing the very tight competition, what companies must do is to keep their customers loyal to use their services.

The approach that can be used to measure how much customer satisfaction is with the quality of service provided by Sicepat Bangkalan branch and the effect it has on customer satisfaction is using the Servqual method . This method is used because it can analyze how big the difference is between customer perceptions and expectations.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, perception, expectation*