

ABSTRAK

PT. POS INDONESIA adalah salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan barang serta layanan lainnya antar wilayah. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah merupakan salah satu cabang yang terletak di desa Socah Kabupaten Bangkalan dengan kode pos 69161. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Socah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Melihat persaingan yang begitu 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 kantor pos cab. Socah serta pengaruh yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan adalah menggunakan metode *ServQual* dan *Path Analysis*. Metode ini digunakan karena dapat menganalisa seberapa besar selisih antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Selain itu, metode ini juga dapat mengukur nilai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, persepsi, ekspektasi, *ServQual*, *Path Analysis*.

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia is a one of state owned corporation that engaged in the service and delivery of letters and other goods and services between the district. PT. Pos Indonesia (Persero) Socah is a branch that located in Socah Village, Bangkalan Regency, with a postal code of 6961. PT. Pos Indonesia (Persero) Socah Branch always tries to provide the best service for the society. Seeing the competition that are really tight, the company needs to make sure the customer are satisfied so that they are loyal to the company and keep using the company's services.

The approach that can be used to measure how much satisfaction the customer have with the quality of service provided by PT. Pos Indonesia Socah and also the effect that given to the customer's loyalty by using ServQual method and path analysis. This method is used because it can analyze the difference between customer perceptions and expectations. In addition, this method can also measure the value of the effect of service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty.

Keywords : Service quality, Customer satisfaction, Customer loyalty, Perception, Expectation, ServQual, Path Analysis.