

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN BENGKEL AHAS DELIMA MOTOR**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *customer relationship management* terhadap kepuasan pelanggan bengkel AHASS Delima Motor. Faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan *customer relationship management* sebagai variabel independen. Sedangkan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel AHASS Delima Motor. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non – probability sampling* menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi, regresi dan koefisien determinasi pada taraf signifikan 5%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver. 24.00*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,2%, variabel *customer relationship management* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 74,9%. Selanjutnya secara bersamaan kualitas pelayanan dan *customer relationship management* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77,9%.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management dan Kepuasan Pelanggan**

# **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AT MOTORCYCLE REPAIR SHOP AHASS DELIMA**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how much influence the quality of service and customer relationship management on customer satisfaction repair shop AHASS Delima Motor. The factors tested in this study are service quality and customer relationship management as independent variables. While customer satisfaction as the dependent variable. The research method used in this research is descriptive and verification method. The population in this study were AHASS Delima Motor repair shop customers. The sampling technique used in this study is non-probability sampling using purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. While the analytical method used in this study is the correlation coefficient analysis, regression and determination coefficient at a significant level of 5%. The program used in analyzing data uses Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver. 24.00. The results showed that the service quality variable had an effect on customer satisfaction of 76.2%, the customer relationship management variable had an effect on customer satisfaction at 74.9%. Furthermore, simultaneously service quality and customer relationship management have an influence on customer satisfaction by 77.9%.*

**Keywords: Service Quality, Customer Relationship Management and Customer Satisfaction**