

## ABSTRAK

*Kepuasan pelanggan ada hubungannya dengan memberikan layanan prima pada pelanggan, dan hal itu bukanlah pekerjaan yang mudah bagi perusahaan tetapi bila pekerjaan itu dapat dilakukan dengan tepat, bisa menjadi peluang menciptakan diferensiasi dan keunggulan bersaing. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.*

*Salah satu cara yang efektif dan sukses untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan ini adalah melalui konsep Customer Relationship Management (CRM). Penelitian ini dilakukan pada PT Gema Haromas Buana Yogyakarta yang bergerak dibidang jasa biro perjalanan wisata. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan terhadap sub agen, dilakukan penelitian dengan penyebaran kuisisioner yang mengandung unsur Customer Relationship Management (CRM). Hasil observasi penelitian kemudian diolah menggunakan SPSS 17.0 dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).*

*Kualitas pelayanan berdasarkan CRM pada perusahaan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari penilaian tingkat kesesuaian berkisar antara 81,43% sampai dengan 98,05%, sehingga menunjukkan perbandingan kinerja dan kepentingan sudah memenuhi harapan sehingga bisa disimpulkan sub agen merasa puas sampai sangat puas terhadap kualitas pelayanan perusahaan*

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management, Importance Performance Analysis, kualitas pelayanan*