

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL  
DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
(Studi Kasus di Bengkel AHASS Cahaya Sakti Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi Strata Satu (S-1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



**Disusun Oleh:  
Eko Yuli Nuryanto  
122090075**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2016**