

ABSTRAK

Menurunnya Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel terjadi karena banyaknya faktor, dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penurunan kepuasan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh aspek –aspek pelayanan yang masih kurang memuaskan. Aspek-aspek tersebut antara lain aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Dengan menggunakan metode Servqual dan Customer Relationship Management diketahui faktor pelayanan apa saja yang paling perlu di perbaiki, faktor apa yang harus dipertahankan dan faktor apa yang harus dihilangkan.

Hasil penelitian kesenjangan/gap yang terjadi menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada semua dimensi layanan. Hal ini berarti bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan layanan yang diterimanya. Dari perhitungan Servqual dan diagram kartesius maka diambil prioritas perbaikan yaitu skor Gap yang paling tinggi pada atribut fasilitas yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan skor Gap -0,82 sedangkan skor Gap terkecil pada atribut ruangan bersih dengan skor Gap -0,22.

Kata Kunci : *Servqual, Kesenjangan/Gap, Customer Relationship Management (CRM).*