

## ABSTRAK

Pada era globalisasi ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Persaingan ketat antar perusahaan ini juga terjadi pada perusahaan yang bergerak pada bidang toko buku, pertumbuhan toko buku di Indonesia sangatlah pesat ditambah munculnya toko buku offline yang menyebabkan persaingan antar toko buku semakin ketat. Perusahaan menargetkan kepuasan pelanggan untuk dapat memenangkan persaingan ini. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Tetapi jika perusahaan tidak dapat memberikan yang terbaik kepada pelanggan maka akan muncul masalah ketidakpuasan pelanggan yang mana hal ini harus bisa diselesaikan sehingga perusahaan tidak kehilangan pelanggan tersebut (*Kompasiana.com*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *customer relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Buku Gramedia PVJ Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Populasi pada penelitian ini ialah pelanggan Toko Buku Gramedia PVJ Bandung. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang pernah datang atau pernah membeli produk di Toko Buku Gramedia PVJ Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *service quality* berada dalam kategori baik, variabel *customer relationship marketing* berada dalam kategori baik, dan variabel kepuasan pelanggan juga berada dalam kategori baik. Kesimpulan penelitian ini adalah *service quality* dan *customer relationship marketing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di TB Gramedia PVJ Bandung dengan presentase sebesar 79%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut dapat diartikan dengan semakin baik *service quality* dan *customer relationship marketing* yang dimiliki TB Gramedia PVJ maka akan semakin baik juga kepuasan pelanggan TB Gramedia PVJ.

**Kata Kunci:** *Customer Relationship Marketing*, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*.