

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan taksi BlueBird Kota Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh dengan penyebaran angket kepada responden Pelanggan taksi BlueBird Kota Surabaya, dengan menggunakan populasi sebagai sampel. Sampel terdiri dari 200 Pelanggan taksi BlueBird di Surabaya. Alat analisis untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur dengan menggunakan SPSS versi 19 dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CRM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan taksi BlueBird Surabaya. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan taksi BlueBird Kota Surabaya. Sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan taksi BlueBird Kota Surabaya.

Kata Kunci : CRM, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan