

## ABSTRAK

Banyaknya pengguna kendaraan bermotor tentunya tidak terlepas dari kegiatan perawatan kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda empat. Dengan ketatnya persaingan industri bengkel dan memburuknya kondisi ekonomi akibat Covid-19, telah mengurangi potensi pendapatan industri bengkel di tanah air. Salah satu bengkel yang beroperasi di Indonesia adalah Alex AC Mobil yang terletak di Semarang, Jawa Tengah, provinsi dengan jumlah pengguna kendaraan bermotor terbesar di Indonesia. Alex AC Mobil telah beroperasi hampir 15 tahun dengan dua cabang yang beroperasi di Jl. Supryadi No.23 dan Jl. Kedungmundu 101 Karanggawang Baru. Dengan adanya penurunan pendapatan pada kegiatan usaha industri bengkel diharapkan setiap bengkel harus mampu mempertahankan setiap pelanggan yang dimilikinya, hal ini disebut dengan retensi pelanggan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh yang muncul melalui Manajemen hubungan pelanggan, Reputasi Perusahaan, Kepuasan pelanggan, Retensi pelanggan guna mempertahankan pelanggan Alex AC Mobil. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara mengambil sampel dari bagian populasi yang dekat. Kemudian penelitian ini diuji dengan total 198 sampel yang didapatkan dari kuesioner serta mengarah khusus terhadap pelanggan yang pernah menggunakan layanan jasa Alex AC Mobil. Data yang didapatkan diolah menggunakan analisis SEM dengan bantuan software AMOS untuk menguji 5 hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen hubungan pelanggan, Reputasi Perusahaan, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen hubungan pelanggan, Reputasi Perusahaan, Kepuasan pelanggan, Retensi pelanggan.