

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA ALAF TRANSPORT**



**Dissun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

RIZAL ARDI SETIYANTO
B100160169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA ALAF TRANSPORT**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

RIZAL ARDI SETIYANTO
B100160169

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Padmantyo', written in a cursive style.

Drs. Sri Padmantyo, MBA

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA ALAF TRANSPORT**

OLEH

RIZAL ARDI SETIYANTO

B100160169

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 2 Mei 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan S. E M.Si

(Ketua Dewan Penguji)

2. Dr Imron Rosyadi M.Ag

(Anggota I Dewan Penguji)

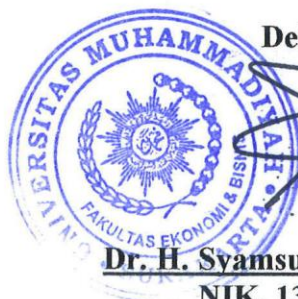
3. Drs Sri Padmantyo, MBA

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

Sri Padmantyo
(.....)



Dekan,

Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.

NIK. 131602918

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan disepanjang sepengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta, 19 Juli 2020

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rizal Ardi Setiyanto", with a horizontal line underneath.

RIZAL ARDI SETIYANTO
B100160169

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ALAF TRANSPORT

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Empati, Daya Tanggap terhadap Kepuasan konsumen Alaf Transport. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability dengan jumlah responden sebanyak 155 responden yang telah melakukan pembelian atau menggunakan layanan jasa rental mobil. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan uji instrument, uji regresi linear, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Bukti fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan nilai t hitung < nilai t tabel dan tingkat signifikan > 0,05. (2) Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan nilai t hitung > nilai t tabel dan tingkat signifikan < 0,05. (3) Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan nilai t hitung > nilai t tabel dan tingkat signifikan < 0,05. (4) Empati tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan nilai t hitung < nilai t tabel dan tingkat signifikan > 0,05. (5) Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan nilai t hitung > nilai t tabel dan tingkat signifikan < 0,05. Dari uji F didapatkan bahwa nilai F hitung sebesar 133,616 > 2,42 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Membuktikan bahwa dimensi variabel Bukti fisik, Kehandalan, Jaminan, Empati, dan Daya tanggap secara simultan atau bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa rental mobil di kota Solo.

Kata Kunci: bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap

Abstract

This study aims to determine how the influence of Service Quality which includes dimensions of Physical Evidence, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness to Alaf Transport consumer satisfaction. The research method used is a quantitative method used to examine a particular population or sample. Sampling is done by non probability method with 155 respondents who have made purchases or used car rental services. The method of data analysis in this study is multiple linear regression analysis which was previously performed by the instrument test, linear regression test, t test, f test and the coefficient of determination test. The results showed that (1) Physical evidence did not have a positive effect on customer satisfaction, this was evidenced by the calculated t value < t table value and a significant level > 0.05. (2) Reliability has a positive effect on customer satisfaction, this is evidenced by the value of t arithmetic >

value of t table and a significant level <0.05 . (3) Guarantee has a positive effect on customer satisfaction, this is evidenced by the value of t arithmetic $>$ value of t table and a significant level <0.05 . (4) Empathy does not have a positive effect on customer satisfaction, this is evidenced by the value of t arithmetic $<$ t value of the table and a significant level > 0.05 . (5) Responsiveness has a positive effect on customer satisfaction, this is evidenced by the value of t arithmetic $>$ value of t table and a significant level <0.05 . From the F test it was found that the calculated F value was $133.616 > 2.42$ and the significance value was $0.000 < 0.05$. Prove that the variable dimensions of physical evidence, reliability, guarantee, empathy, and responsiveness simultaneously or simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction using car rental services in the city of Solo.

Keywords: physical evidence, reliability, guarantee, empathy, and responsiveness

1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis rental mobil atau dalam istilah Bahasa Inggris *rent car* memanglah sangat menjanjikan, penggunaan jasa rental mobil dianggap lebih menguntungkan karena selain tidak mengganggu modal kerja, nilai aset perusahaan tidak terdepresiasi terlalu besar. Rental mobil sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi, selain membantu kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi juga menguntungkan penyedia jasa rental mobil.

Persaingan bisnis transportasi khususnya jasa persewaan rental mobil memanglah sangat ketat, karena para pelaku bisnis rental mobil tersebut berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen (Wardhana, 2015). Pelayanan memanglah yang utama dalam bisnis rental mobil, tetapi disisi lain dan tidak bisa diabaikan juga harus mengontrol kelayakan mobil yang disewakan kepada masyarakat agar keamanan dan kenyamanan tetap terjaga.

Dengan perkembangan yang begitu pesat, dan persaingan yang sangat ketat para penyedia jasa rental mobil tersebut harus bisa bersaing dan menarik para konsumen dan kemudian membuat konsumen untuk mempunyai rasa loyalitas yang muncul dalam benak konsumen sehingga konsumen tidak berpindah ke penyedia jasa rental mobil yang lain. Karena sangat dikhawatirkan

bila konsumen tidak puas dengan apa yang didapatkan dari penyedia jasa konsumen akan dengan mudahnya mencari persewaan jasa rental mobil yang lain, karena banyaknya penyedia jasa rental mobil tersebut.

2. METODE

Merupakan gambaran hubungan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 8) mengemukakan bahwa, “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistika bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas yang didistribusikan kepada 155 masyarakat kota Solo. Instrumen yang diukur meliputi variabel kualitas pelayanan. Hasil pengujian instrumen penelitian akan diuraikan secara lebih lengkap sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan

Component			
Item	rhitung	rtabel	Keterangan
BF	,782	0,1577	Valid
K	,819	0,1577	Valid
J	,862	0,1577	Valid
E	,819	0,1577	Valid
DT	,876	0,1577	Valid

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 1 di atas nampak bahwa kelima item pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai rhitung lebih besar daripada rtabel (0,1577) sehingga dapat dikatakan kelima item pernyataan variabel persepsi risiko

dinyatakan valid.

Setelah dilakukan pengujian validitas dan semua dinyatakan valid maka selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$, sebaliknya suatu variabel dikatakan tidak reliabel apabila menghasilkan Cronbach Alpha $< 0,60$. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS for windows versi 25.00. Hasil pengujian reliabilitas pada ketiga variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Uji Validitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan

Component			
Indikator	ralpha	rtabel	Keterangan
BF	0,821	0,60	Reliabel
K	0,912	0,60	Reliabel
J	0,866	0,60	Reliabel
E	0,895	0,60	Reliabel
DT	0,915	0,60	Reliabel

Sumber : data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui bahwa kelima dimensi variabel mempunyai nilai r cronbach alpha $> 0,60$. Hal ini dapat diartikan bahwa semua item pernyataan ketiga variabel dinyatakan reliabel dan layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data penelitian.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji antara dimensi variabel independen (Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Empati, dan Daya Tanggap) terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen), maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : Bukti Fisik (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hipotesis pertama ditolak, sehingga variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bukti Fisik yang digunakan penyedia jasa rental mobil belum cukup baik, dan apabila bukti fisik yang diberikan pada konsumen diperbaiki kembali maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen pada persewaan jasa rental mobil.

3.2.1 Kehandalan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Diketahui bahwa dalam penelitian ini untuk dimensi variabel Kehandalan hipotesis 2 diterima. Hal ini berarti bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Dimensi Kehandalan yang digunakan penyedia jasa rental mobil sudah cukup baik, dan apabila kehandalan penyedia jasa rental mobil menurun maka akan terjadi penurunan kepuasan konsumen pada persewaan jasa rental mobil.

3.2.2 Jaminan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Diketahui bahwa dalam penelitian ini untuk dimensi variabel Jaminan hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti bahwa Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Dimensi Kehandalan yang digunakan penyedia jasa rental mobil sudah cukup baik, dan apabila Kehandalan penyedia jasa rental mobil menurun dalam menghadapi segala permasalahan yang terjadi maka akan terjadi penurunan kepuasan konsumen pada persewaan jasa rental mobil.

3.2.3 Empati (X4) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Hipotesis 4 ditolak, sehingga dimensi variabel Empati tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Empati yang digunakan penyedia jasa rental mobil belum cukup baik, dan apabila Empati yang diberikan pada konsumen diperbaiki kembali maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen pada persewaan jasa rental mobil.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Uji validitas yang dilakukan pada item pertanyaan kuesioner pada dimensi variabel Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Daya Tanggap (X5) dinyatakan valid, sehingga pertanyaan tersebut dapat digunakan menjadi indikator penelitian. Pada Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua dimensi variabel Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4),

dan Daya Tanggap (X5) adalah reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha $> 0,6$. Tidak ada pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen, uji t variable diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0,05$, sehingga hipotesis pertama (BF1) yang menyatakan : Bukti Fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ada pengaruh Keandalan terhadap kepuasan konsumen, Hasil uji t dimensi variable keandalan diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0,05$, sehingga hipotesis kedua (K2) yang menyatakan : keandalan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, terbukti kebenarannya. Ada pengaruh Jaminan terhadap kepuasan konsumen, pada dimensi variable jaminan diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga (J3) yang menyatakan : Jaminan secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, terbukti kebenarannya. Tidak ada pengaruh Empati terhadap kepuasan konsumen, uji t variable diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0,05$, sehingga hipotesis keempat (E4) yang menyatakan : Empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ada pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan konsumen, pada dimensi variable daya tanggap diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0,05$, sehingga hipotesis kelima (DT5) yang menyatakan : Daya Tanggap secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, terbukti kebenarannya. Hasil dari uji F Membuktikan bahwa dimensi variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap simultan atau bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan persewaan jasa rental mobil di kota Solo.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis akan memberikan saran yang bermanfaat sebagai berikut: Pemilihan periode pengamatan yang relative pendek sehingga hasil yang diperoleh kemungkinan tidak konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya, sehingga peneliti perlu menambah waktu pengamatan penelitian. Variabel yang digunakan hanya terbatas pada beberapa variable dan didalamnya terdapat lima dimensi-dimensi saja sehingga mengakibatkan

penelitian ini tidak mampu mengukur secara komprehensif terhadap kepuasan konsumen,, untuk itu perlu penambahan variabel lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Syahri Lubis¹. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam. *Journal of Business Administration*.
- Bahar, A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanKonsumen Dan Minat Beli Ulang. *volume 3*.
- C. Hendratmoko. (2015). Analisis pengaruh harga, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa rental mobil di surakarta.
- Gujarati, G. (n.d.). *B uji multikolinieritas uji multikolinieritas*. <https://www.coursehero.com/file/p1ska0g/b-Uji-Multikolinieritas-Uji-multikolinieritas-bertujuan-untuk-menguji-apakah/>
- Januar Efendi Panjaitan. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. *Vol 11*.
- kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil toyota avanza.
- Mananeke², L. (2013). Kualitas produk, strategi promosi dan harga pengaruhnya terhadap keputusan pembelian kartu simpati telkomsel di kota manado.
- Mandey, Silvya. L. (2016). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Matahari Departemen Store Manado (Studi Kasus Di Matahari Departemen Store Manado Town Square).
- siburian, amrullah. (2016). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor honda.
- singgih, santoso. (2015). Menurut singgih santoso 2005393 dasar pengambilan. *Course Hero*. <https://www.coursehero.com/file/p2ftr7n/Menurut-Singgih-Santoso-2005393-dasar-pengambilan-keputusan-bisa-dilakukan/>
- Sussanto, H., & Damayanti, W. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen. 13(1), 9.
- Suzanto, b. (n.d.). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kota banjar.
- Wardhana, A. (2015a). Analisis faktor-faktor pembentuk service recovery pada top brand perusahaan penyedia jasa rental mobil di indonesia berdasarkan persepsi pelanggan korporasi. 5, 8.
- Wardhana, A. (2015b). Analisis faktor-faktor pembentuk service recovery pada top brand perusahaan penyedia jasa rental mobil di indonesia berdasarkan persepsi pelanggan korporasi. 5, 8.