

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Maka dari itu penyedia jasa rental mobil mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pelanggan agar tidak kehilangan konsumen yang mempunyai rasa loyalitas dan mampu bersaing dengan penyedia jasa rental mobil yang ada. Dalam persewaan jasa rental mobil para penyedia jasa layanan harus bertanggung jawab apabila konsumen mendapatkan suatu halangan yang bersifat internal seperti mobil mogok, kerusakan mobil dan lain-lain agar konsumen mendapatkan pelayanan terbaik dari penyedia jasa persewaan mobil tersebut atau bisa disebut *service recovery* (Lewis 2004).

Pemikiran konsumen untuk memilih pelayanan yang baik dan cukup untuk dirinya yang diberikan oleh para produsen melalui kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk memikat konsumen (Kodu, 2013).

Disisi lain konsumen juga membandingkan harga dengan penyedia jasa rental mobil yang lain. Harga merupakan suatu hal dengan bentuk uang dengan nominal tertentu dari konsumen yang diberikan kepada penyedia jasa rental mobil untuk mendapatkan suatu pelayanan (Kodu, 2013). Harga sangatlah diperhitungkan oleh para konsumen karena seiring tingginya persaingan dibidang ini sangat mudah sekali kehilangan konsumen yang tadinya memiliki loyalitas.

Dalam persewaan mobil khususnya di kota Solo juga memiliki target pasar yang biasa disebut *Event Rent Car* yang berhubungan dengan kegiatan intansi pemerintahan, dan kegiatan-kegiatan tertentu yang membutuhkan banyak armada untuk menjalankan kegiatan tersebut. Sebagai contoh Event Seminar Kedokteran seluruh Indonesia yang setiap tahun diselenggarakan di kota Solo dan membutuhkan banyak armada mobil untuk kelancaran Event Kedokteran tersebut. Pada saat itulah para penyedia jasa rental mobil di Kota Solo berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik serta kenyamanan bagi konsumen, dari sinilah pelayanan dan kelayakan mobil sangat diutamakan dalam persewaan jasa rental mobil.

B. Perumusan Masalah

Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis rental mobil menuntut suatu penyedia jasa untuk selalu lebih memperhatikan para pelanggannya supaya pelanggan merasa puas dan merasa di layani sehingga pelanggan yang merasa puas membawa keuntungan bagi penyedia jasa yaitu berupa loyalitas. Berikut dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?
2. Apakah kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?
3. Apakah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?

4. Apakah empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?
5. Apakah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?
6. Apakah kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rental mobil?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.
2. Menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.
3. Menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.
4. Menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.
5. Menganalisis pengaruh daya tanggap fisik terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.
6. Menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen rental mobil di kota Solo.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat mengetahui manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan di bidang persewaan jasa rental mobil mengenai kualitas pelayanan
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu dapat meningkatkan kualitas penyedia jasa dan pelayanan yang dapat di pergunakan untuk mengambil keputusan atau kebijakan dalam meningkatkan penjualan jasa persewaan rental mobil.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan tolok ukur bagi pengusaha jasa rental mobil di kota Solo dan sekitarnya.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang uraian mengenai tinjauan teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengumpulan sampel, data dan sumber data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai karakteristik responden, analisis data, hasil dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran.