



# **Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard Kota Malang**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S1)



Disusun Oleh:

**Moh. Shofwan**

**21401091009**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

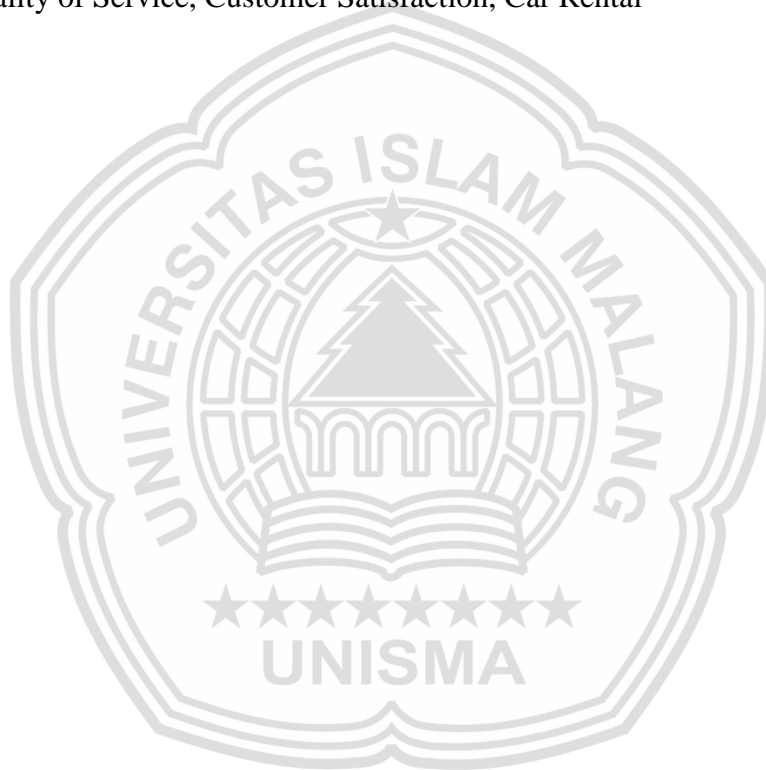
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2022**

## ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the influence of service quality, price, rental car complaint handling system on the decision to use car rental services on S.A.D Sejahtera Boulevard. This research was conducted at S.A.D Sejahtera Boulevard located in Joyogran Depok III Housing Above No. 48 Malang City. The data analysis used is qualitative descriptive. The results of the study are the quality of products and complaint handling systems have a positive influence, while prices have a negative influence on the decision of rental car use on S.A.D. Sejahtera Boulevard. Simultaneously or simultaneously product quality, price and car rental handling system on S.A.D Sejahtera Boulevard. Some of the factors that cause good quality are affected by the quality of the product, price and complaint handling system by 72.5% while the remaining 27.5% is influenced by other variables not used in the study.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, Car Rental



## ABSTRAK

Tujuan didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan, harga, sistem penanganan keluhan mobil rental terhadap keputusan menggunakan jasa rental mobil pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Penelitian ini dilakukan di S.A.D Sejahtera Boulevard yang berada di Perumahan Joyogran Depak III Atas No. 48 Kota Malang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Adapun hasil penelitian adalah kualitas produk dan sistem penanganan keluhan memiliki pengaruh positif, sementara harga memiliki pengaruh negative terhadap keputusan Penggunaan mobil rental pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Secara simultan atau bersamaan kualitas produk, harga dan sistem penanganan rental mobil pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Beberapa faktor yang menyebabkan baik buruknya kualitas Rental Mobil dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan sistem penanganan keluhan sebesar 72,5% sementara sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Rental Mobil



## BAB I

### PENDAHULUAN

“Orang pintar yang hebat dalam analisis, sangat mungkin berpikir negatif tentang sebuah bisnis, karena informasi yang berhasil dikumpulkannya sangat banyak. Sedangkan orang bodoh tidak sempat berpikir negatif karena harus segera berbisnis” (Moh. Shofwan)

#### 1.1 Latar Belakang

Manusia adalah khalifah dimuka bumi, Islam memandang bahwa bumi dan segala isinya merupakan amanah Allah kepada sang khalifah agar dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Diantara anugerah dan karunia Allah SWT. adalah dijadikannya Islam sebagai agama yang universal yang mencakup dasar-dasar menyeluruh bagi pembangunan individu, keluarga dan masyarakat. Islam menganggap umat manusia sebagai suatu keluarga. Karenanya, semua anggota keluarga ini mempunyai derajat yang sama dihadapan Allah. Hukum Allah tidak membedakan yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketakwaan, ketulusan hati, kemampuan dan pelayanannya pada kemanusiaan

Islam sangat menganjurkan pemeluknya untuk berusaha termasuk melakukan kegiatan-kegiatan bisnis. Dalam kegiatan bisnis, seseorang dapat merencanakan sesuatu dengan sebaik-baiknya agar dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan. Namun tidakada seorang pun yang dapat memastikan hasilnya seratus persen walaupun direncanakan dengan sebaik-baiknya, namun tetap mempunyai resiko untuk gagal. Konsep tolong menolong dalam menghadapi ketidakpastian merupakan salah satu prinsip yang sangat mendasar dari ekonomi Islam yang dianggap mendapat dukungan aspek keadilan.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya

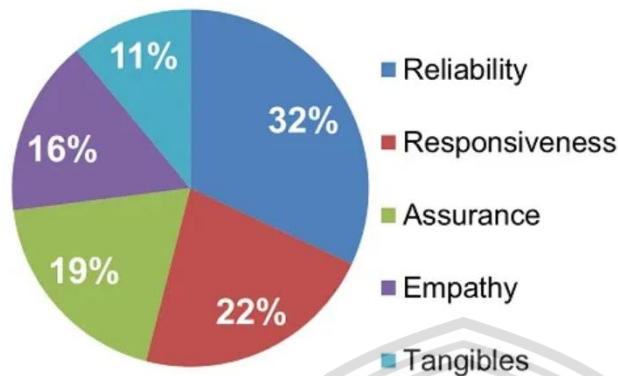
misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Kualitas merupakan keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut akan puas. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk merubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya referensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Bagaimana para pelanggan membentuk harapan mereka? Harapan mereka dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan para pesaingnya.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan diperlukan tata cara

### **Gambar 1.1 Dimensi Kualitas Jasa**

penilaian untuk menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Menurut Kotler (1994), ada lima dimensi dalam menganalisis kualitas jasa yaitu :



Sumber : Tjiptono 2008

- Tangible (bukti langsung)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Mengingat kualitas pelayanan kepada pelanggan semakin menduduki peran utama dan memegang peranan kunci. keberhasilan pada perusahaan, Hal ini memaksa pihak perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada pelanggan, di mana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Mobil adalah salah satu alat transportasi yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Mobil dimanfaatkan untuk alat transportasi, namun tidak semua orang bisa membeli mobil yang harganya cukup mahal. Oleh karena itu, muncul perusahaan yang



menawarkan jasa penyewaan mobil yang biasa disebut rental mobil. Rental adalah suatu bidang usaha dibidang jasa yang dalam kegiatan usahanya terdapat unsur yaitu sewa menyewa yang berisi suatu perjanjian atau kesepakatan dimana penyewa harus membayarkan atau memberikan imbalan atau manfaat dari benda atau barang yang dimiliki oleh pemilik barang.

Usaha rental mobil kini sedang marak di gunakan oleh masyarakat, tidak mengenal latar belakangnya siapa kini semua orang sudah bisa membawa mobil kemana saja dan kapan saja untuk kelancaran aktifitasnya baik aktifitas bisnis maupun aktifitas untuk keperluan pribadi. oleh karena itu usaha rental mobil terus berkembang dan S.A.D Sejahtera Boulevard memanfaatkan situasi ini untuk ikut bersaing di usaha jasa rental mobil yang ada di Kota Malang.

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk jasa guna menciptakan kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan maka diperlukan cara yang terbaik untuk memberikan kualitas pelayanan. Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Adapun salah satu produk jasa yang ditawarkan yaitu jasa penyewaan mobil. Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard selalu ingin memuaskan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang baik serta menawarkan harga yang lebih murah. Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard berusaha selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Pelayanan ini terbentuk dengan adanya fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan meliputi kondisi kendaraan yang prima, asuransi komprehensif, kendaraan pengganti, emergency assistance, driver yang berpengalaman, dan kendaraan beragam dengan harga yang wajar. Namun harapan itu masih belum tercapai karena masih ada

keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan. Oleh karena itu, tanggapan dari pelanggan merupakan bahan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap pelanggan mempunyai tanggapan yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan sehingga menarik untuk diteliti.

Dalam bisnis penyewaan mobil ini tidak lepas dari jasa Driver yang bekerja sebagai penambahan pelayanan bagi pelanggan yang ingin menggunakan jasa driver. Driver yang bekerja adalah Driver yang dapat diandalkan, berperilaku sopan, profesional, berpengalaman dalam bidangnya khususnya bagaimana berkendara yang baik sehingga dapat memberi rasa aman dan nyaman kepada pelanggan dan tentunya berlisensi resmi dalam perijinan berkendara.

Adapun jenis dan tipe merek mobil yang di sediakan Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard Kota Malang untuk di sewakan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

Berikut ini adalah data jumlah pelanggan yang menyewa mobil di Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard selama 5 bulan terakhir (terhitung September 2021 – Januari 2022) :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Per September 2021 – Januari 2022**

Bulan dan Tahun	Xenia P 1696 QB	Sigra B 2850 TIQ	Innova Reborn N 1924 IE	Xenia N 1938 EM	Pajero L 1406 YC
Sept 2021	18	22	16	11	12
Okt 2021	12	15	9	18	11
Nov 2021	8	12	9	12	8
Des 2021	22	19	20	16	17
Jan 2022	19	26	31	20	19

Sumber : S.A.D Sejahtera Boulevard

Pentingnya masalah diatas, maka hal inilah yang kemudian membuat penulis merasa tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian yang mendalam, kemudian penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **“Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard Kota Malang”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka penulis harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus memulai, kemana harus pergi dan dengan apa melakukan penelitian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pentingnya perumusan masalah adalah agar diketahui arah jalan suatu penelitian. Suatu masalah dapat diartikan sebagai kesenjangan atau diskongruensi antara kenyataan dengan harapan. Perumusan masalah dalam penelitian adalah suatu pernyataan yang mengidentifikasi fenomena yang diteliti yang berpatok pada proses dan tindakan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard?
2. Apakah hambatan-hambatan yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian haruslah sejalan dengan perumusan masalah yang telah ada Sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

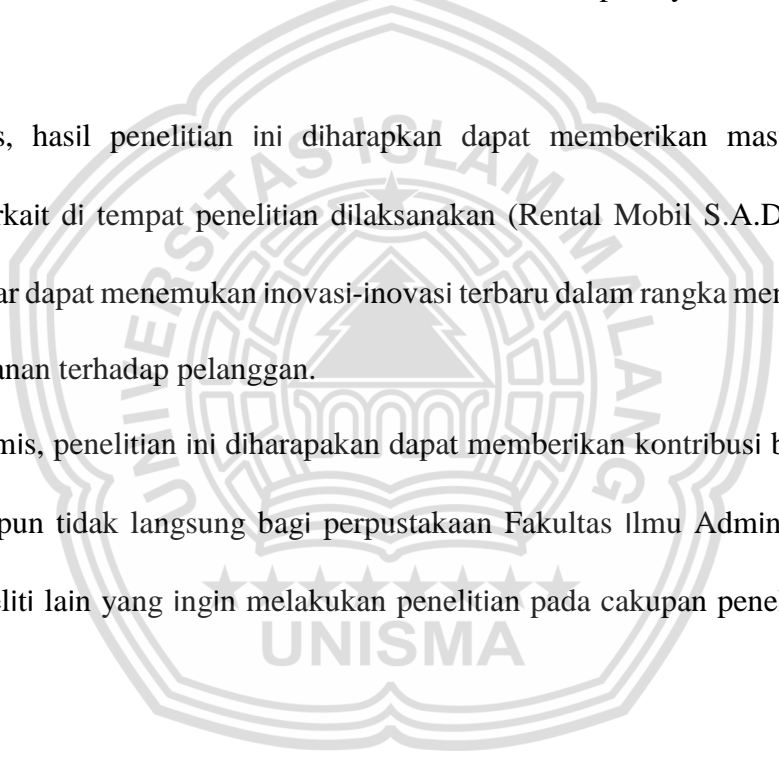
1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard
2. Sebagai upaya peningkatan inovasi terhadap hambatan-hambatan yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard
3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas

pelayanan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diberikan setelah terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Subjektif, penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan serta mengembangkan kemampuan berfikir yang ilmiah, sistematis dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana-wacana baru dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan terkait di tempat penelitian dilaksanakan (Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard) agar dapat menemukan inovasi-inovasi terbaru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
- c. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi dan juga bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada cakupan penelitian yang sama.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa rental mobil pada pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Hal ini disebabkan semakin baik unit yang diberikan maka semakin tinggi keinginan konsumen untuk menggunakannya.
2. Harga memiliki pengaruh negative terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa rental mobil pada pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Harga yang semakin tinggi maka hal ini dapat menurunkan keinginan konsumen untuk menggunakan suatu barang atau jasa yang memenuhi kebutuhannya.
3. Sistem penanganan keluhan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa rental mobil pada pada S.A.D Sejahtera Boulevard. Semakin baik penanganan keluhan dari perusahaan, maka semakin mempengaruhi keputusan konsumen atas jasa yang ditawarkan.
4. Secara bersamaan kualitas produk, harga, dan sistem penanganan keluhan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa rental mobil pada pada S.A.D Sejahtera Boulevard

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat penulis berikan sesuai dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada manajemen S.A.D Sejahtera Boulevard untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas armada baik dari segi mesin serta kenyamanan serta keamanan armada selama proses perentalan berlangsung agar performa S.A.D Sejahtera Boulevard lebih bagus lagi kedepannya.
2. Sebaiknya S.A.D Sejahtera Boulevard menyesuaikan kembali penawaran harga yang ditawarkan, salah satunya memberikan diskon sehingga hal ini dapat menarik minat konsumen.
3. Disarankan kepada S.A.D Sejahtera Boulevard untuk dapat meningkatkan kualitas penanganan keluhan dari konsumen, dengan mempercepat setiap proses keluhan yang dirasakan dengan cara memberikan solusi yang terbaik dan menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan
4. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian dengan menggunakan analisis data yang berbeda serta menambah jumlah variabel variabel yang lainnya sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abnertus christoper sitanggang. 2017. *Pengaruh penanganan keluhan pada kepuasan konsumen di hotel grand praba bandar lampung*, skripsi
- Ahmad Mustafa Al maragi, 1993. *tafsir al-maragi juz 28 surat al hasyr* Semarang PT karya toha putri.
- Alfredo Dwitama Soenawan, Edward Stephen Malonda 2015. *Pengaruh Kualitas produk , kualitas pelayanan dan Harga terhadap keputusan Pembelian konsumen D'Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya*, Jurnal Vol 4 no 2 hal 447 – 458
- Alusyanti Primawati, Mei Lestari, 2012. *Analisis Dan perencanaan sistem informasi online penanganan keluhan Konsumen pada pasar modern PT X*, Jurnal ISSN: 1907 – 5022
- Andrianto Noky Hendra, Idris, 2013. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis MPV Merek Toyota Kijang Innova di Semarang*, Jurnal Manajemen Vol 2 No 3 Hal 1-10
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Budi Istiyanto, C. Hendratmoko, Hestin Mutmainah. 2015. *Analisis pengaruh harga, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa rental mobil di surakarta*, jurnal Program Studi Manajemen STIE Surakarta
- Christopher Lovelock, Lauren Wright, 1999 . *Principles of Service Marketing and Management* Prentice Hall
- Fandy tjiptono, Ph.D. 2014. *pemasaran jasa prinsip, penerapan dan penelitian*, Jogyakarta Andi
- Jesica Revenska, 2015. *Pengaruh Penanganan keluhan, pemulihan layanan dan nilai jasa terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa go-jek*, Jurnal. Vol 3. No 1 hal 547 – 559
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa. edisi 7*. Erlangga: Jakarta
- Manampiring andrew f., trang irvan, 2016. *Pengaruh Produk, Harga, Promosi Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Mobil di PT. Astra Internasional*



*Tbk Malalayang, Jurnal Vol 4 No 1 hal 472 – 48*

