

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi dibidang otomotif pada masa ini sangat pesat, rutinitas manusia semakin meningkat terutama yang berada di pusat kota dan wilayah perkotaan, salah satu yang menunjukkan adalah kebutuhan akan kendaraan baik kendaraan umum maupun kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi sangat penting atau mungkin sudah menjadi kebutuhan primer manusia. Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang menjadikan Indonesia salah satu Negara yang memiliki pangsa pasar terbesar untuk produk kendaraan bermotor seperti sepeda motor atau mobil.

Meningkatnya volume kendaraan pada saat ini, mendorong para pelaku usaha khususnya pada bidang jasa untuk membuat salah satu usaha yang bergerak pada bidang transportasi, contohnya jasa rental mobil. Rental mobil merupakan penyedia pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat. Jasa pada umumnya memiliki karakteristik yang berbeda jika dibandingkan dengan barang. Agar dapat memahami perbedaan tersebut, maka akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian. Jasa adalah sebuah produk yang terdiri atas berbagai kegiatan, keuntungan-keuntungan (benefits) atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud (intangibile) serta tidak berakibat pada kepemilikan atas sesuatu (Setyaningrum, 2015:92). Setiap pemberi jasa perlu mengetahui,

mengantisipasi, dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan memperhatikan karakteristik jasa.

Saat ini jasa rental mobil banyak digunakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Jasa rental mobil menyewakan mobil dengan berbagai macam jenis mobil dengan harga yang variatif tanpa mengurangi mutu dan layanan. Jasa rental mobil juga dapat menyediakan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan sopir dan kendaraan dengan fasilitas yang telah disediakan. Jasa layanan rental mobil mengutamakan kualitas layanan dan harga yang terjangkau bagi para konsumen, agar jasa rental mobil tersebut dapat mendapatkan pangsa pasar yang diinginkan. Bagi jasa rental mobil kepuasan pelanggan sangatlah penting, karena jika konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa rental mobil, maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan yang selalu menggunakan jasa rental mobil tersebut.

Industri rental mobil agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya maka yang harus diperhatikan adalah keselamatan konsumen dan kenyamanan konsumen. Keselamatan konsumen pada industri rental mobil yaitu seperti kelayakan kendaraan, dan kelayakan pengemudi. Sedangkan kenyamanan konsumen dalam industri rental mobil yaitu fasilitas yang tersedia dalam kendaraan, kebersihan dari kendaraan, dan layanan pengemudi. Jasa rental mobil akan berhasil memperoleh konsumen dengan jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Adanya kepuasan pelanggan dapat menguntungkan bagi setiap pemberi jasa dan dapat terciptanya loyalitas pelanggan (Rusdianto, 2015). Loyalitas pelanggan telah menjadi perhatian penting bagi manajer dan yang tepat bagi banyak orang. Persaingan yang ketat dapat menyebabkan kekhawatiran dalam industri jasa, khususnya pada jasa rental mobil. Semakin banyaknya jasa rental mobil maka semakin meningkat persaingan yang terjadi dalam jasa rental mobil. Meningkatnya persaingan dalam jasa rental mobil, banyak jasa rental mobil yang menerapkan prinsip harga yang terjangkau. Jadi, dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan, maka jasa rental mobil tersebut dapat mendapatkan banyak pelanggan. Tidak sedikit pula yang menerapkan kualitas pelayanan dalam jasa rental mobil, dengan diterapkannya kualitas pelayanan yang baik dalam jasa rental mobil, maka jasa rental mobil tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen jasa rental mobil.

Jasa rental mobil yang tidak menerapkan kualitas layanan, dapat mengakibatkan konsumen jasa rental mobil tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh jasa rental mobil kepada konsumennya. Pada jasa rental mobil VQ Trans sendiri menerapkan kualitas layanan berupa kenyamanan konsumen, keamanan konsumen, dan fasilitas yang diberikan. Pada dasarnya VQ TRANS telah menetapkan standar layanan pada konsumen, yaitu dengan kelayakan kendaraan, kebersihan kendaraan, kelayakan pengemudi, supir datang tepat waktu di lokasi tempat penjemputan, jika sudah sampai di tempat tujuan supir membukakan pintu penumpang dan membukakan pintu bagasi jika diperlukan, dan lain sebagainya. Contoh kasus yang terdapat pada VQ Trans yaitu terdapat salah satu supir yang

terkena *complain*, dikarenakan tidak melakukan standar layanan yang telah diterapkan oleh pihak jasa rental mobil VQ Trans.

Tidak hanya pada kualitas layanan VQ Trans juga memperhatikan harga yang diberikan oleh jasa rental mobil VQ Trans kepada para konsumennya. Apabila harga yang diberikan oleh suatu jasa rental mobil lebih kompetitif dari pesaing, kesesuaian harga dengan kualitas layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas dengan jasa rental mobil tersebut.

Tabel 1.1
HARGA JASA RENTAL MOBIL VQ TRANS WILAYAH SIDOARJO DAN SURABAYA

| JENIS MOBIL | VQ TRANS |
|--------------------|-----------------|
| Hiace | 1.100.000 |
| Innova reborn | 700.000 |
| Avanza | 600.000 |
| Xenia | 600.000 |
| Mobilio | 650.000 |
| Ertiga | 650.000 |

Sumber : Hasil dari wawancara

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa harga jasa rental mobil VQ Trans untuk penyewaan mobil dengan menggunakan supir dan bahan bakar mobil untuk wilayah dalam kota. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa salah satu harga yang diterapkan oleh jasa rental mobil VQ Trans, harga tersebut digunakan untuk mendapatkan kepuasan konsumen yang diharapkan oleh jasa rental mobil VQ Trans, yang bertujuan menerapkan harga sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga konsumen dapat melakukan penggunaan kembali jasa rental mobil VQ Trans.

Tabel 1.2
TINGKAT PEMESANAN JASA
RENTAL MOBIL VQ TRANS
PERIODE 2013-2017

| Tahun | Konsumen VQ Trans |
|--------------|--------------------------|
| 2013 | 300 |
| 2014 | 312 |
| 2015 | 240 |
| 2016 | 300 |
| 2017 | 324 |

Sumber : Hasil dari wawancara dengan pemilik rental mobil VQ Trans

Pada tabel 1.2 terlihat bahwa pada tahun 2015 konsumen mobil besar pada rental mobil VQ Trans mengalami penurunan dari tahun 2014. Penurunan tersebut dikarenakan penurunannya kualitas layanan yang dilakukan oleh VQ Trans. Pada tahun 2016, VQ Trans meningkatkan kualitas layanannya menjadi 300 konsumen unit besar dari 240 konsumen unit besar pada tahun 2015. Sedangkan pada tahun 2017 konsumen unit besar meningkat sangat banyak dari tahun 2016. Peningkatan tersebut diakibatkan karena VQ Trans menerapkan kualitas pelayanan yang baik serta menerapkan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan konsumen. Meningkatnya konsumen pada VQ Trans Surabaya dapat menambah pelanggan untuk selalu menggunakan jasa rental mobil VQ Trans.

Adanya peningkatan konsumen pada tabel 1.2 tepatnya pada tahun 2016 dan 2017, menunjukkan bahwa rental mobil VQ Trans telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rental mobil VQ Trans. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen pada jasa rental mobil VQ Trans dan mempertahankan pelanggan, saya

akan melakukan survey kepuasan pelanggan yang akan dilakukan selanjutnya, dengan isi survey mengutamakan kualitas layanan VQ Trans dan harga yang ditetapkan jasa rental mobil VQ Trans. Pelanggan yang puas dengan produk atau layanan lebih untuk mengulangi pembelian dan merekomendasikan pengalaman konsumen jasa rental mobil VQ Trans kepada orang lain. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2014:150).

Berdasarkan uraian di atas dan hasil penelitian yang telah dikumpulkan maka dilakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA SEKTOR JASA RENTAL MOBIL DI SIDOARJO DAN SURABAYA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?

4. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.
2. Menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.
3. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan pada sektor jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.
4. Menguji pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada sektor jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.
5. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor jasa rental mobil VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.

6. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.
7. Menguji pengaruh harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan VQ Trans di Sidoarjo dan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana belajar untuk menganalisis kondisi yang nyata, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dari teori-teori yang pernah dipelajari sebelumnya di perkuliahan yang terkait dengan kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di sektor jasa, serta memperluas dan menambah pengetahuan dibidang pemasaran.

2. Bagi Rental Mobil

Dapat memberikan masukan terhadap kualitas layanan dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada loyalitas pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai informasi bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi secara garis besar dibagi dalam beberapa bab dan menjadi sub bab. Sistematika penulisan ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat dari penelitian ini, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian ini, kerangka penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data serta metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran sunyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian dan juga keterbatasan pada penelitian ini serta saran untuk peneliti selanjutny

