

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat karena dampak globalisasi yang membuat pola pikir dan gaya hidup manusia berubah. Perubahan ini ditandai dengan semakin berkembangnya jasa *rentcar* atau disebut penyewaan mobil. Sektor transportasi sangat penting perannya karena populasi manusia yang semakin meningkat, serta mempermudah manusia dalam menjangkau suatu tempat dalam berbagai kepentingan yang mereka miliki, Jasa *rentcar* ini penting bagi manusia, instansi pemerintah, sekolah maupun bisnis untuk mendukung pelaksanaan kegiatan masing-masing pada suatu tempat tertentu dengan waktu yang relatif singkat.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka munculah bisnis baru yaitu rental mobil untuk memenuhi kebutuhan manusia mulai dari berlibur ke tempat wisata, bekerja, dan *study tour*. Rental mobil merupakan bisnis penyewaan mobil dimana penyewa harus memberikan imbalan atau pembayaran atas manfaat dari benda atau barang yang dimiliki oleh pemilik barang. Bisnis rental mobil saat ini semakin berkembang karena hasilnya yang menjanjikan dari rental mobil rumahan sampai berbentuk perusahaan yang berbadan hukum PT ataupun CV. Menurut Nadlif, (2017) Bisnis ini juga mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia contohnya di Kabupaten Gresik yang pertumbuhannya pada tahun 2012 yaitu sebesar Rp

1.331.991.080.000,- mengalami peningkatan pendapatan daeran dalam RPJMD 2011-2015 pada tahun 2014 yaitu sebesar Rp 1.574.186.023.000,- (sumber dari statistik kabupaten Gresik, 2017). Yang dalamnya banyak pelajar, pekerja, dan mahasiswa yang menggunakan jasa rental mobil untuk belajar, bekerja, dan liburan.

Banyak orang yang meminati bisnis rental mobil ini karena omsetnya yang menjanjikan sehingga muncul persaingan antar pelaku bisnis rental mobil. Menurut Oktavia, (2017) adapun. Faktor-faktor yang harus diperhatikan yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pada pelanggan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan termasuk hal yang paling mendasar bagi pelaku usaha rental mobil untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2005:46) dalam (Oktavia,2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. maka dari itu pelaku usaha *rentcar* harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Kepercayaan merupakan keyakinan pada suatu hal dan perilaku pada pihak lain. Menurut Barnes (2003:148) dalam kepercayaan adalah rasa yakin bahwa seseorang bisa menemukan apa yang diinginkan pada orang lain/mitra pertukaran.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan akan tercapaikepuasan pelanggan. Menurut Aryska (2017) Kepuasan pelanggan adalah respon positif setelah menggunakan barang atau jasa..Berdasarkan uraian diatas peneliti

tertarik untuk mengambil obyek penelitian *Falin Jaya Trans*. *Falin Jaya Trans* merupakan sebuah usaha dibidang penyewaan mobil atau di sebut juga rental mobil yang masih rumahan namun omsetnya sudah terbilang besar. ,armada yang di miliki Falin Jaya Trans bertipe mobil keluarga yaitu Avanza tipe G 2017, Xenia tipe X 2017, Xenia tipe X 2016 , yang beralamatkan di Dsn. Tugurejo Ds. Mayangan Kec. Jogoroto Kab. Jombang.

Dalam menentukan kualitas pelayanan , terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan sebagaimana telah dikemukakan Irawan (2005:58) yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* yaitu fasilitas fisik yang diberikan falin jaya rentcar sangat lengkap mulai dari mobil datang dilakukan pengecekan kondisi mobil dan dibersihkan bagiann dalam mobil untuk bagian luar mobil langsung dicuci jadi penyewatidak ada kewajiban untuk membesihkan. Untuk setiap mobil mau berangkat dilakkan pengecekan kembali mulai dari kebersihan mmobil,tekanan angin pada ban, air radiator, air accu , kampas rem agar penyewa aman saat berkendara. Penggantian oil dilakukan setiap kilometer mobil mencapai 10.000 untuk menjaga kualitas dan cara kerja mesin mobil.
2. *Realible* yaitu kemampuan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Disini bentuk *realible* pada falin jaya trans adalah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan contohnya penyewa yang membutuhkan supir , falin jaya trans bisa mmencarikan kemudian penyewa yang tidak bisa mengambil mobil di tempat falin jaya trans dapat diantarkan ke rumah penyewa dan falinn jaya trans dapat memenuhi armada sesuai keinginan dan kebutuhannya.

3. *Responsiveness* yaitu membantu dan melayani pelanggan cepat dan tanggap. Disini *responsiveness* pada falin jaya trans adalah tanggap dan cepat akan kebutuhan pelanggan misal penyewa tidak bisa mengambil mobil ,falin jaya trans akan mengantarkan ke tempat dan waktu yang diinginkan penyewa. Dalam pelayanan pada media sosial falin jaya trans cepat dan tanggap misal ada penyewa chat via *whatsapp* membutuhkan mobil, falin jaya trans akan langsung merespon dengan memberikan informasi mobil yang *stanby* dan jadwal hari yang *free* sehingga penyewa dapat merencanakan kebutuhannya.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan serta mampu menumbuhkan rasa percaya .Bentuk *assurance* pada falin jaya trans adalah ramah dan sopan dalam melayani pelanggan baik secara langsung maupun pada media sosial , jadwal penyewaan dan mobil sesuai apa yang diinginkan pelanggan jadi falin jaya menjamin yang diinginkan penyewa dan tidak akan mengganti jadwal maupun mobil yang sudah disepakati penyewa.
5. *Emphaty* yaitu membeikan perhatian dan khusus pada pelanggan. Bentuk *emphaty* pada falin jaya trans adalah memberikan informasi jalur tercepat ke tempat yang ingin di tuju penyewa dan memberikan informasi tentang spesifikasi mobil misal cara menyalakan AC, memasang sabuk pengaman , membuka bagasi ,mengoperasikan audio dan melipat tempat duduk karena setiap mobil berbeda-beda serta memberikan diskon untuk penyewaan yang lebih dari dua hari.

**Tabel 1.1**  
**penyewa Falin Jaya Trans tahun 2019**

No	Bulan	Avanza G 2017	Xenia X 2017	Xenia X 2016	Total
1	Januari	18	17	12	47
2	Februari	9	7	5	21
3	Maret	7	7	6	20
4	April	8	7	7	22
5	Mei	12	12	10	34
6	Juni	20	17	15	52
7	Juli	13	14	10	37
8	Agustus	15	11	9	35
9	September	10	11	8	29
10	Oktober	14	7	5	26
11	November	15	8	8	31
12	Desember	17	12	13	42

Sumber : Falin Jaya Trans ,2019

Data penyewa Falin Jaya Trans menunjukkan bahwa 1 tahun terakhir ini mengalami kenaikan dan penurunan . Pada bulan Januari mengalami kenaikan sangat besar karena bertepatan awal tahun banyak yang menyewa untuk liburan. Pada bulan Juni penyewa mobil meningkat karena bertepatan dengan hari raya idul fitri dan pada bulan November - Desember mengalami kenaikan yang signifikan karena mendekati liburan akhir tahun. Falin Jaya Trans harus berupaya agar jumlah penyewa bukan hanya

maksimal di bulan-bulan tertentu saja , namun juga maksimal dibulan lainnya dengan memberikan pelayanan dan kepercayaan yang terbaik dan berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas,maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan” Studi kasus pada Falin Jaya Trans.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka dalam penyusunan skripsi ini dibatasi pada :

1. Batasan masalah dalam penelitian adalah kepuasan pelanggan pada Falin Jaya Trans dan peneliti mengambil sampel sebanyak 100 pelanggan.

2. Responden yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pada konsumen Falin jaya trans yang pernah melakukan penyewaan mobil pada Falin Jaya Trans..

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Operasional  
Untuk sumbangsih pemikiran, informasi bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan/kebijakan.
2. Manfaat Akademis  
Untuk pengembangan ilmu pemasaran khususnya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk referensi/rujukan penelitian