

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sarana transportasi masal yang belum baik menyebabkan banyak orang yang rela membayar harga mahal untuk memperoleh ketepatan, keamanan, dan kenyamanan dalam hal mobilitasnya. Terkadang orang lebih memilih menggunakan taksi atau menyewa mobil untuk aktivitasnya. Yang jelas sangat mahal jika dibanding dengan menggunakan sarana transportasi umum.

Di Yogyakarta sarana transportasi menjadi bermasalah, hal ini dimanfaatkan oleh pengusaha sebagai sebuah peluang untuk memberikan pelayanan sarana transportasi melalui rental mobil yang aman dan nyaman. Rental mobil merupakan bisnis jasa penyewaan mobil yang dilakukan perorangan atau badan hukum kepada pihak lain. Bisnis rental mobil ternyata sangat diminati oleh pengusaha, hampir disetiap wilayah di sudut Yogyakarta dan kota-kota lainnya. Rental mobil menjadi bisnis yang berkembang. Bisnis ini tetap tumbuh dan banyak diminati oleh para pelaku bisnis tentunya karena pasar yang besar dan kebutuhan setiap orang akan sarana transportasi yang menjadikan bisnis ini terus tumbuh dan berkembang

Menurut Pongki pamungkas, ketua umum Asperkindo berdasarkan artikel yang dikutip dalam kapanlagi.com (Januari, 2012), “Persaingan bisnis sewa mobil semakin tidak sehat dan ada kecenderungan untuk membanting tarif, terutama pada pemain bisnis skala kecil namun seleksi alam yang akan menentukan. Jika perusahaan sewa kendaraan banting tarif, tentu nantinya akan

mempengaruhi perawatan, *delivery service* ke konsumen dan sebagainya. Asperkindo selalu mengingatkan anggota asosiasi untuk menghitung struktur biaya yang benar.

Majalah Pengusaha Muslim (Januari, 2012) dalam artikelnya menyebutkan bahwa bisnis transportasi sesungguhnya adalah bisnis jasa layanan (*service*). Perusahaan tersebut harus mampu mengikat konsumen dengan produk berupa jasa yang menarik dan memikat, agar konsumen merasa puas dengan menggunakan layanan penyedia jasa tersebut sehingga loyalitas konsumen untuk berkomitmen menggunakan jasa rental mobil tersebut tinggi, tentunya dengan strategi yang tepat dan efektif.

Di Yogyakarta tak banyak penyedia jasa transportasi yang benar-benar memberikan service yang baik berupa layanan, kenyamanan, dan keamanan kepada konsumennya. Untuk mempertahankan pelanggan demi kelangsungan hidup perusahaan, terdapat berbagai macam strategi pemasaran yang bisa dilakukan oleh perusahaan. Seperti halnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan adanya suatu kepuasan terhadap konsumen yang akhirnya akan mempengaruhi loyalitas konsumen.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya sangat diperlukan karena dengan pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas cenderung akan berperilaku positif. (Palilati, 2004: 67). Menurut Bontis and Booker (2007) indikator untuk mengukur variabel kepuasan konsumen adalah (1) rasa senang, (2) kesesuaian harapan dan (3) pilihan yang tepat. Menurut Griffin (2003), pelanggan yang loyal dapat dilihat dari karakteristik seperti: melakukan pembelian ulang (*repeat purchase*) terhadap produk atau jasa yang telah menjadi pilihannya, tidak mudah terpengaruh atau tertarik dengan penawaran produk atau jasa dari pihak lain (*refuse*), menarik pelanggan baru untuk perusahaan, penciptaan prospek bagi perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain (*recommendation*) dan membeli diluar lini produk atau jasa (*reward*).

Rental Mobil Cokewed Yogyakarta senantiasa berusaha untuk meningkatkan pelayanan, namun pelayanan di Rental Mobil Cokewed Yogyakarta dianggap belum berkualitas. Di sisi lain, walaupun kualitas pelayan dianggap belum baik, data lain menunjukkan konsumen memiliki loyalitas yang cukup tinggi. Ini artinya loyalitas konsumen dari layanan sebuah rental mobil terkadang tidak selalu sejalan dengan kualitas pelayanan tersebut. Banyak pihak setuju bahwa loyalitas konsumen ditentukan oleh keberhasilan bisnis tersebut dalam hal kualitas layanan, namun ada penelitian yang berkata sebaliknya. Serupa seperti penelitian terdahulu, Hoq (2010), menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu kunci kepuasan konsumen, selanjutnya konsumen akan menjadi loyal. Namun dalam penelitian Setiawan Mulyo Budi dan Ukudi (2007) tidak terbukti

loyalitas dipengaruhi secara langsung oleh kualitas layanan.

Hasil penelitian sebelumnya yang saling bertentangan inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ulang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang sebelumnya dikemukakan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta?
- 2) Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta?
- 3) Apakah kualitas pelayanan melalui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Dibutuhkan batasan masalah dalam suatu penelitian agar penelitian lebih terfokus. Oleh karena itu, dalam melakukan penelitian, peneliti membatasi masalah menjadi :

1. a. Subjek penelitian adalah konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta
- b. Wilayah penelitian di wilayah Condong Catur Sleman Yogyakarta
- c. Jasa yang diteliti adalah Rental Mobil Cokewed Yogyakarta

2. Konsumen yang diteliti berdasarkan karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.
3. Variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :
 - a. Kualitas pelayanan
 - b. Kepuasan
 - c. Loyalitas

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta.
- 2) Untuk menganalisis adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta.
- 3) Untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan terhadap loyalitas konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Rental Mobil Cokewed Yogyakarta untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan ataupun referensi sekaligus bahan pertimbangan dan masukan untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

