

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Tri Agung Hari Laksono<sup>1</sup>, Bambang Sutikno<sup>2</sup>, Eni Erwantiningsih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan  
enierwanti232@gmail.com

### **Abstract :**

*As a result of the decline in the pandemic covid-19, NRC Group car rental services focus on marketing to reach customer satisfaction targets. By improving the quality of service and vehicle facilities. This study aimed to find out the effect of service quality and vehicle facilities on customer satisfaction NRC Group Car Rental in Pasrepan District. This study, using quantitative research methods and 50 respondents take samples. Data collection techniques carried out through library research, observation, interviews and questionnaires. The data analysis technique used is descriptive analysis, instrument test, classic assumption test, multiple linear regression, hypothesis test and coefficient of determination test (Adjusted R<sup>2</sup>). The results showed that there was a contribution of the independent variable to the dependent variable of 73.3% with the results of the calculated F Test > F table, namely 64,502 > 3,20 which explained the positive and significant effect of variable service quality (X1) and facilities (X2) on customer satisfaction (Y). The results t test of the variable service quality (X1) to customer satisfaction (Y) are t arithmetic > t table, which 5,080 > 2,012 and a probability value of 0.00 < 0.05. While the results t test of the variable vehicle facilities (X2) against customer satisfaction (Y) are t arithmetic > T table, namely 6,298 > 2,012 with a probability value of 0.00 < 0.05.*

**Kata kunci :** Service Quality, Vehicle Facilities, Customer Satisfaction

### **Abstrak :**

*Akibat penurunan jumlah pelanggan dimasa pandemi covid-19, jasa rental mobil NRC Group memfokuskan pemasarannya agar mencapai target kepuasan pelanggan. Yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kendaraannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil NRC Group di Kecamatan Pasrepan. Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dan mengambil sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>), dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan terdapat kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 73,3% dengan hasil Uji F hitung > F tabel, yaitu 64,502 > 3,20 yang menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah t hitung > t tabel, yaitu 5,080 > 2,012 dan nilai probability sebesar 0,000 < 0,05. Sedangkan hasil uji t variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah t hitung > t tabel yaitu 6,298 > 2,012 dengan nilai probability sebesar 0,000 < 0,05.*

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

### **Pendahuluan**

Rental Mobil NRC Group merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa yaitu persewaan mobil di Kecamatan Pasrepan. Bisnis ini tentunya memiliki strategi pemasaran tersendiri yang

dinilai memiliki potensi bagi perkembangan usahanya. Perbedaan karakteristik dari bisnis barang dan jasa tentunya sangat mempengaruhi penetapan strategi pemasaran perusahaan. Pada perusahaan jasa output yang dihasilkan memiliki karakteristik berwujud, heterogenitas, tidak dapat dipisahkan dan tidak tahan lama. Strategi kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi salah satu yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan, karena setiap keputusan yang diambil akan mengakibatkan perbedaan tingkat kepuasan pelanggan. Pentingnya kualitas pelayanan bagi penyedia jasa rental mobil merupakan salah satu faktor yang tidak dapat diabaikan begitu saja.

Rental Mobil NRC Group merupakan usaha rental mobil yang berdiri pada tahun 2018 yang berlokasi di Kecamatan Pasrepan Kabupaten Pasuruan. Sejak tahun 2020 bisnis mengalami penurunan jumlah pelanggan karena dampak PPKM Jawa-Bali di masa pandemi Covid-19. Sehingga Rental mobil NRC Group berupaya untuk mengatasi masalah tersebut, mulai dari peningkatan pelayanan, peningkatan fasilitas dan lebih dapat memberikan kepuasan pelanggannya.

Kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan konsumen memiliki 4 indikator yaitu terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, minat berkunjung kembali, akan merekomendasikan kepada orang lain dan perasaan puas (2008). Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki 5 indikator yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivitas*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) (2013).

Konsumen adalah penentu kualitas suatu produk atau jasa, karena kepuasan adalah perbedaan keinginan yang diharapkan dengan kinerja yang diterimanya. Sehingga interaksi yang baik dengan konsumen merupakan unsur penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian (Iskamto, 2015) dan (Virgiawansyah dkk., 2016) bahwa kinerja karyawan dalam sangat menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan menentukan keberlangsungan usaha seseorang ke depan karena konsumen merupakan media promosi yang sangat efektif dan efisien.

Menurut (Tjiptono, 2001) fasilitas sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan serta memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas memiliki 4 indikator yaitu pertimbangan, perencanaan ruang, perlengkapan dan peralatan serta pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (2014). Hal ini didukung penelitian (Moha & Loindong, 2016) dan (Srijani, & Sukma Hidayat, 2017) bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keberhasilan sebuah usaha selain dipengaruhi oleh fasilitas juga kualitas pelayanannya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Peni Ariani dkk., 2021), (Anam, 2021) serta (Harahap & Rosalina Pakpahan, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian dilakukan oleh (Srijani, & Sukma Hidayat, 2017) dan (Harahap & Rosalina Pakpahan, 2021) bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hal-hal di atas, penulis tertarik untuk meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kendaraan terhadap Kepuasan Pelanggan Rental Mobil NRC Group Di Kecamatan Pasrepan". Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kendaraan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan rental mobil NRC Group di Kecamatan Pasrepan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu menjelaskan dan mendeskripsikan masing-masing variabel dengan menggunakan data berupa angka kemudian menjelaskan hubungan kedua variabel melalui uji hipotesis. Populasi penelitian ini adalah pelanggan rental mobil NRC Group. Sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini berjumlah 50 sampel. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari wawancara, angket dan kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi, dan buku-buku referensi dan internet. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

## Hasil Penelitian

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1  
 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Unstandardize dCoefficients		Keterangan
	B	Std. Error	Signifikan
(Constant)	1,834	3,096	Berpengaruh positif
Kualitas Pelayanan (X1)	0,353	0,069	Berpengaruh positif
Fasilitas (X2)	0,516	0,082	Berpengaruh positif

#### 2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2.  
 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel dependen	Variabel independen	R Square
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	0,733
	Fasilitas	

#### 3. Uji Hipotesis

##### a. Uji Simultan

Tabel 3  
 Hasil Uji Simultan

Variabel independen	Variabel Dependen	F <sub>tabel</sub>	F <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	3,20	64,052	0,000	H <sub>1</sub> diterima
Fasilitas					

b. Uji Parsial

Tabel 4.  
 Hasil Uji Parsial

Variabel independen	Variabel dependen	Ttabel	Thitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	2,011	5,080	0,000	H1 diterima
Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	2,011	6,298	0,000	H1 diterima

## Pembahasan

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa dari setiap item pernyataan  $r$  tabel untuk  $n = 40$  dengan sig 0.05 adalah 0,2787. Sehingga disimpulkan hasil uji validitas bahwa semua item variabel didalam kuisioner dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

- Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,695 > 0,60. Berdasarkan kriteria reliabilitas, indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliable karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.
- Variabel fasilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,690 > 0,60. Hasil dalam penelitian ini dikatakan reliable karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.
- Variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,650 > 0,60. Hasil penelitian ini dikatakan reliable karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

### 3. Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,834 + 0,353 X_1 + 0,516 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas, maka diperoleh uraian sebagai berikut :

- Diartikan bahwa kepuasan pelanggan akan bernilai 1,834 apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai 0.
  - Diartikan bahwa setiap adanya peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 point maka variabel kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 0,353
  - Diartikan bahwa setiap adanya peningkatan variabel fasilitas sebesar 1 point maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,516
- Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai *R Square* 0,733. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan sebesar 73,3% terhadap variabel kepuasan pelanggan. sedangkan sisanya 26,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini
  - Berdasarkan uji simultan, diperoleh nilai  $F$  hitung (64,052) >  $F$  tabel (3,20) dengan nilai probabilitas Sig 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan

fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Harfika & Abdullah, 2017), (Pantilu dkk., 2018) serta (Wahyu Kusuma & Suwitho, 2015).

6. Berdasarkan uji parsial di atas, diperoleh nilai sebagai berikut :
  - a) Variabel kualitas pelayanan memiliki Thitung 5,080 dan Ttabel 2,011 yang berarti bahwa nilai Thitung > Ttabel yaitu  $5,080 > 2,011$  dengan titik sig 0,000 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
  - b). Variabel fasilitas memiliki Thitung 3,189 dan Ttabel 2,011 dengan taraf sig 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

### Kesimpulan dan Saran

1. Kualitas pelayanan dan fasilitas kendaraan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil NRC Group di Kecamatan Pasrepan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar dari F table yaitu  $64,502 > 3,20$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  . Sehingga Hipotesis 1 diterima dengan persamaan Regresi Linier Berganda yaitu :  $(Y = 1,834 + 0,353 X_1 + 0,516 X_2 + e)$ .
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil NRC Group di Kecamatan Pasrepan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dari t table yaitu  $5,080 > 2,012$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  , Sehingga hipotesis 2 diterima.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil NRC Group di Kecamatan Pasrepan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dari t table yaitu  $6,298 > 2,012$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis 3 diterima.
4. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independent kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) dapat menjelaskan sebesar 73,3% terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). sedangkan sisanya 26,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti harga, inovasi dan lain sebagainya

### Daftar Pustaka

- Anam, K., & Suwitho. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA RENTAL MOBIL MITRA TRANSPORT). *Jurnal JIRM*, 10(9).  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4307>
- Harahap, R., & Rosalina Pakpahan, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 3(1).  
<https://stieibmi.ac.id/ojs/ojsibmi/index.php/JIBMI/article/view/111>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Jurnal Balance*, 14(1). <https://doi.org/10.30651/blc.v14i01.1285>
- Irawan, Dharmesta, & Basu, S. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Iskamto, D. (2015). ANALISA KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN RENTAL KENDARAAN DI ACR RENT CAR PEKANBARU RIAU. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(2).

- [https://www.researchgate.net/profile/Dedi-Iskamto/publication/327686769\\_ANALISA\\_KESENJANGAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_DAN\\_KEPUASAN\\_KONSUMEN\\_RENTAL\\_KENDARAAN\\_DI\\_ACR\\_RENT\\_CAR\\_PIKANBARU\\_RIAU/links/5b9f02f645851574f7d17fc6/ANALISA-KESENJANGAN-KUALITAS-PELAYANAN-DAN-KEPUASAN-KONSUMEN-RENTAL-KENDARAAN-DI-ACR-RENT-CAR-PEKANBARU-RIAU.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dedi-Iskamto/publication/327686769_ANALISA_KESENJANGAN_KUALITAS_PELAYANAN_DAN_KEPUASAN_KONSUMEN_RENTAL_KENDARAAN_DI_ACR_RENT_CAR_PIKANBARU_RIAU/links/5b9f02f645851574f7d17fc6/ANALISA-KESENJANGAN-KUALITAS-PELAYANAN-DAN-KEPUASAN-KONSUMEN-RENTAL-KENDARAAN-DI-ACR-RENT-CAR-PEKANBARU-RIAU.pdf)
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Pantilu, D., M. Koleangan, R., & Roring, F. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNK BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21898>
- Peni Ariani, N. W., Adisti Abiyoga, N. L., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar). *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1170–1178.
- Srijani, N., & Sukma Hidayat, A. (2017). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Tjiptono. (2013). *Pemasaran Strategik* (2 ed.). Andi.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. andi.
- Tjiptono, T. (2001). *Strategi Pemasaran* (1 ed.). Andi Offset.
- Virgiawansyah, E., Budi Utomo, B., & Rosyid, R. (2016). PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 5(6).
- Wahyu Kusuma, R., & Suwitho, S. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal JIRM*, 4(12). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>