

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fendry Palijama; fendry.p@gmail.com
Universitas Kristen Indonesia Maluku

Jln Ot Pattimaipauw, RT.003/RW.003, Talake, Kel Wainitu, Nusaniwe, Kota Ambon, Maluku

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 R2), 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 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, 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 $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $6,298 > 2,012$ dengan nilai probability sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, 50 Sampel

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 R2). 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 $t \text{ arithmetic} > t \text{ table}$, 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 $t \text{ arithmetic} > T \text{ table}$, namely $6,298 > 2,012$ with a probability value of $0.00 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Vehicle Facilities, Customer Satisfaction, 50 Sampels

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.

Meita et all (2020:74) Customer satisfaction is the response on the fulfilment of their needs. It means that some sort of privilege appraisal of goods or services or goods/ services itself, the fulfilment of needs, including meeting the needs below expectations or fulfilling the needs exceed customer expectations. Menurut Irawan (2008:3) 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. Menurut Tjiptono (2013:2) 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). Menurut Tjiptono (2014:317) 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, dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Berdasarkan uraian diatas, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Peni Ariani dkk (2021), Khoirul Anang (2021), Rifqah Harahap & Ratna Rosalina Pakpahan (2021) dan Diky Oktavian (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Rosalina Pakpahan (2021), Diky Oktavian (2020) dan Ninik Srijani & Achmad Suka Hidayah (2017) yang menunjukkan 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 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 DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Analisis Deskriptif

1. Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil menunjukkan bahwa dari jawaban responden variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 8 pertanyaan diketahui memiliki nilai skor 268, 233, 229, 233, 229, 228, 231 dan 225. Nilai skor tersebut termasuk kedalam kriteria nilai interval kategori sangat baik karena berada pada rentang nilai sangat baik yaitu 211-250.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil menunjukkan bahwa dari jawaban responden variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 pertanyaan diketahui memiliki nilai skor 228, 231, 227, 228, 223, 224, 219, 219, 227 dan 235. Nilai skor tersebut termasuk kedalam kriteria nilai interval kategori sangat baik karena berada pada rentang nilai sangat baik yaitu 211-250.

3. Variabel Fasilitas

Hasil menunjukkan bahwa dari jawaban responden variabel fasilitas yang terdiri dari 8 pertanyaan diketahui memiliki nilai skor 223, 232, 233, 231, 233, 231, 233 dan 226. Nilai skor tersebut termasuk kedalam kriteria nilai interval kategori sangat baik karena berada pada rentang nilai sangat baik yaitu 211-250.

Analisis Deskriptif Responden

1. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Tabel I. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
< 20 Tahun	8	16.0
20-30 Tahun	16	32.0
30-40 Tahun	16	32.0
> 40 Tahun	10	20.0
Total	50	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 16% atau sebanyak 8 orang responden berusia < 20 tahun, kemudian 32% atau sebanyak 16 orang responden berusia 20-30 tahun, 32% atau sebanyak 16 orang responden berusia 30-40 tahun dan 20% atau sebanyak 10 orang responden berusia > 40 tahun.

2. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel II. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-Laki	30	60.0
Perempuan	20	40.0
Total	50	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden penelitian ini adalah 30 orang atau sebesar 60% sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 20 orang atau sebesar 40%. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah laki-laki.

3. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel III. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Mahasiswa/Pelajar	13	26.0
Wiraswasta	20	40.0
PNS	7	14.0
IRT	3	6.0
TNI/Polisi	7	14.0
Total	50	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 26% atau sebanyak 13 orang responden berstatus mahasiswa/pelajar, kemudian 40% atau sebanyak 20 orang responden bekerja sebagai wiraswasta, 14% atau sebanyak 7 orang responden bekerja sebagai PNS, 6% atau sebanyak 3 orang responden berstatus IRT (ibu rumah tangga) dan 14% atau sebanyak 7 orang responden bekerja sebagai TNI/Polisi.

4. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Responden

Tabel IV. Karakteristik Penggunaan Jasa Responden

Penggunaan Jasa	Frekuensi	Prosentase (%)
1X	14	28.0
2X	21	42.0
3-4X	9	18.0
> 5X	6	12.0
Total	50	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa dari 50 responden sebanyak 28% atau sebanyak 14 orang responden yang menggunakan jasa sebanyak 1X, kemudian 42% atau sebanyak 21 orang responden yang menggunakan jasa sebanyak 2X, 18% atau sebanyak 9 orang responden yang menggunakan jasa sebanyak 3-4X dan 12% atau sebanyak 6 orang responden yang menggunakan jasa sebanyak > 5X.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

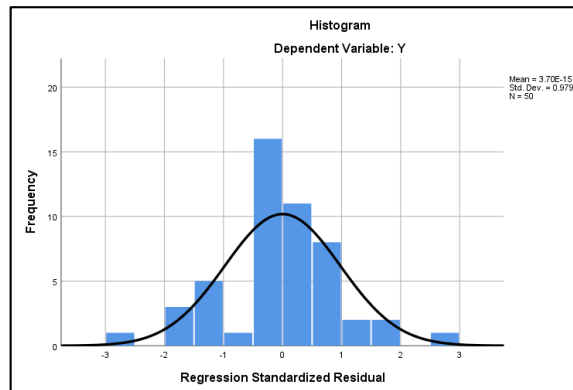
Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa dari setiap item pernyataan r tabel untuk $n = 40$ dengan $\text{sig } 0.05$ adalah $0,2787$. Sehingga disimpulkan hasil uji validitas bahwa semua item variabel didalam kuisioner dinyatakan valid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

Uji Reliabilitas

1. 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 $0,60$.
2. Variabel fasilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $0,690 > 0,60$. Berdasarkan kriteria reliabilitas, maka indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliable karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari $0,60$.
3. Variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $0,650 > 0,60$. Berdasarkan kriteria reliabilitas, indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan reliable karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari $0,60$.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Gambar I. Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa, garis melengkung ke atas seperti membentuk gunung dan terlihat sempurna dengan kaki yang simetris. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel V. Hasil Uji Multikolinearitas

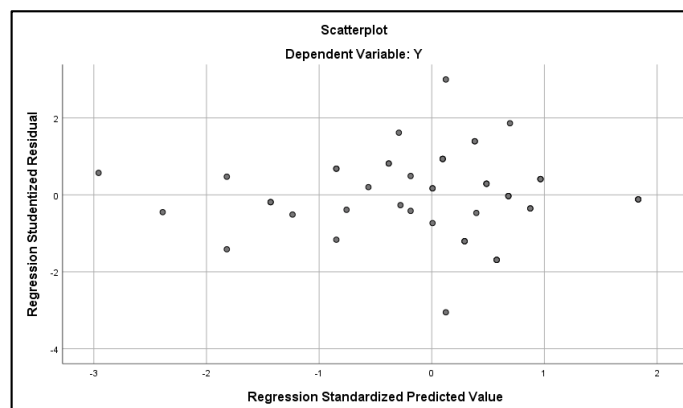
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,754	1,327
Fasilitas (X2)	0,754	1,327

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa, nilai Collinearity Tolerance kualitas pelayanan dan fasilitas (0,754) dengan nilai VIF (1,327). Sehingga nilai Collinearity Tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 dan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar II. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa, titik-titik data menyebar diatas dan dibawah titik 0 (nol) pada sumbu X dan Y serta tidak membentuk pola tertentu seperti zig-zag atau menumpuk, Sehingga ditarik kesimpulan bahwa data penelitian bersifat homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas

Teknik Analisis Data
Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel VI. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

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 :

- 1) Diartikan bahwa kepuasan pelanggan akan bernilai 1,834 apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai 0.
- 2) Diartikan bahwa setiap adanya peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 point maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,353.
- 3) Diartikan bahwa setiap adanya peningkatan variabel fasilitas sebesar 1 point maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,516.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel VII. Hasil Uji Koefisien Determinasi

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

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 seperti harga, inovasi dan lain sebagainya.

Uji Hipotesis
Uji Simultan

Tabel VIII. Hasil Uji Simultan

Variabel independen	Variabel Dependen	F _{tabel}	F _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	3,20	64,052	0,000	H ₁ diterima
Fasilitas					

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan uji simultan, diperoleh nilai $F_{hitung} (64,052) > F_{tabel} (3,20)$ dengan nilai prob Sig 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Parsial

Tabel IX. Hasil Uji Parsial

Variabel independen	Variabel dependen	T _{tabel}	T _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	2,011	5,080	0,000	H ₁ diterima
Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	2,011	6,298	0,000	H ₁ diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan uji parsial di atas, diperoleh nilai sebagai berikut :

- 1) Variabel kualitas pelayanan memiliki T_{hitung} 5,080 dan T_{tabel} 2,011 yang berarti bahwa nilai T_{hitung} > T_{tabel} yaitu 5,080 > 2,011 dengan titik sig 0,000 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Variabel fasilitas memiliki T_{hitung} 3,189 dan T_{tabel} 2,011 dengan taraf sig 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

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 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kendaraan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga H1 pada Hipotesis 1 diterima. Dan 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 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga H1 pada 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 maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kendaraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga H1 pada 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.

REFERENSI

- Anang, Khoirul. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Ksus Pada Rental Mobil Mitra Transport). *Target : Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Fandi, Tjiptono. (2013). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Halaman 317-318. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Harahap, R., & Pakpahan, R. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Medan. *Japanese Journal of Allergology*, 44(3), 307.

- Irawan et all. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty.
- Meita, M.L, Theresia M. & Noorlitaria G.A. (2020). *Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan*. Vol-4, Issue-1, (IJEBAAR). Hal. 72-83.
- Octavian, Diky. 2020. PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pelanggan Bengkel AHASS di Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Peni Ariani, Ni Wayan dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar). Vol. 1 (No. 4): Hal 1170-1178.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.