

PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDO JAYA RENT DI
SEMARANG

SUPRIYANTO¹Dr.Ir.Rudy Tjahyono,MM²Dwi Nurul Izzhari,MMT

Program Studi Teknik Industri Universitas Dian Nuswantoro Semarang

ABSTRAKSI

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti pelayanan, harga dan lokasi. Obyek penelitian ini adalah Indo Jaya Rent yang terletak di Jl. Sri Rejeki Dalam No. 7, RT 08, RW 03 Semarang merupakan salah satu perusahaan rental mobil terbesar dan juga memiliki cukup banyak pelanggan. Adanya persaingan yang ketat dalam bisnis jasa travel, maka berdampak pada jumlah konsumen yang mengalami penurunan. Berdasarkan data, konsumen yang menggunakan jasanya rata-rata menurun 1,16%. Berdasarkan uraian tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen rental mobil Indo Jaya Rent Di Semarang.;

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan rental mobil Indo Jaya Rent yang terletak di Jl. Sri Rejeki Dalam No. 7, RT 08, RW 03 Semarang dengan rata-rata konsumen setiap bulan selama tahun 2014 sebanyak 331 konsumen. Dengan metode Slovin diperoleh sampel sebanyak 77 konsumen. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan regresi berganda.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa : **(1)**. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. **(2)**. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. **(3)**. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Sektor industri jasa mempunyai peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan, karena bagaimanapun juga industri jasa memberi kemudahan pada setiap aspek kehidupan, baik aspek ekonomi, aspek sosial, maupun aspek politik. Diantara banyak bisnis jasa yang berkembang saat ini, ada begitu banyak jasa transportasi yang ditawarkan mulai dari darat, laut maupun udara. Dengan banyaknya jenis angkutan transportasi ini menimbulkan banyak alternatif bagi konsumen untuk memilih jenis angkutan apa yang akan digunakan. Terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Sektor transportasi memegang suatu peranan penting karena memudahkan masyarakat dalam menjangkau suatu tempat untuk tujuan tertentu. Sehingga menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan jasa transportasi.

Proses perkembangan sarana transportasi di Indonesia sangat pesat beberapa tahun terakhir, terlihat dari banyaknya muncul sarana transportasi di pasaran yang disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi khususnya transportasi darat. Meningkatnya kebutuhan masyarakat ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah transportasi pada tahun 2007-2012, menurut data BPS dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan yang dari 54.804.687 unit pada tahun 2007 menjadi 92.303.227 unit pada tahun 2012 dengan jumlah persentase secara keseluruhan mencapai 11,0 % setiap tahun. Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.

Salah satu jasa yang mempunyai peranan besar dalam perkembangan suatu transportasi adalah jasa travel. Munculnya beberapa jasa travel membuat masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan atau menggunakan jasa travel dengan cepat. Tingginya minat dan juga kebutuhan masyarakat akan hal ini membuat beberapa perusahaan jasa travel bersaing untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang sebaik-baiknya juga fasilitas maupun harga tiket yang bersaing dengan perusahaan kompetitor, karena kepuasan konsumen secara tidak langsung akan mempengaruhi loyalitas pelanggan yang mana akan dibuktikan dengan adanya pembelian ulang oleh konsumen. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat mengembangkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuannya sehingga dapat menghadapi persaingan dan juga tuntutan yang semakin tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan jasa travel. Sehingga hal ini membuat perusahaan yang lain akan memacu persaingan yang semakin ketat karena masing-masing perusahaan akan berlomba-lomba untuk lebih kreatif dan inovatif dalam menjual produknya dalam hal ini jasa travel. Dengan tingginya persaingan maka diharapkan masing-masing perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai karena konsumen dalam hal ini masyarakat lebih cenderung memilih suatu perusahaan jasa yang baik dalam hal pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal merupakan aset berharga untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam persaingan pasar yang ketat.

Indo Jaya Rent yang terletak di Jl. Sri Rejeki Dalam No. 7, RT 08, RW 03 Semarang merupakan salah satu perusahaan rental mobil terbesar dan juga memiliki cukup banyak pelanggan, hal ini dapat dikatakan bahwa dalam proses pemasarannya perusahaan ini telah memiliki nama dan kepercayaan dimata pelanggannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga banyak

pelanggan yang menyatakan tertarik menggunakan jasa Indo Jaya Rent yang terletak di Jl. Sri Rejeki Dalam No. 7, RT 08, RW 03 Semarang dalam hal ini adalah jasa rental.

Saat ini Indo Jaya Rent mempunyai banyak pesaing di sekitarnya, seperti Aqila Rental, Amanah Rental, Dela Rental dan Gigih Rental yang masing-masing berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga menjadikan konsumen puas. Hal ini berdampak pada persaingan yang ketat sesama rental yang bersangkutan, termasuk Indo Jaya Rent. Dampak dari persaingan tersebut adalah konsumen yang menggunakan jasanya menjadi berkurang. Berdasarkan data, konsumen yang menggunakan jasa rental mobil Indo Jaya Rent tahun 2014

METODE PENELITIAN

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda. Regresi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali,2009:86).

Rumus (Ghozali,2009:89)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan

Y = Kepuasan Konsumen

b_0 = Konstanta

b = koefisien regresi

X_1 = Pelayanan

X_2 = Harga

X_3 = Lokasi

e = error

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian mengenai pengaruh pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Indo Jaya Rent Semarang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (t hitung = 4,261 dengan sig. $0,000 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen Indo Jaya Rent Semarang.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (t hitung = 2,292 dengan sig. $0,025 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap ada penawaran harga yang lebih baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen Indo Jaya Rent Semarang.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen konsumen (t hitung = 2,179 dengan sig. $0,033 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap ada lokasi yang lebih baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen Indo Jaya Rent Semarang

5.1. Saran

Saran yang bisa disampaikan berdasarkan dari hasil penelitian yang didapat, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Indo Jaya Rent Semarang masih perlu ditingkatkan terutama adalah lebih konsisten didalam memberikan pelayanan sesuai janji seperti pengiriman mobil ke tempat konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan agar konsumen tidak terlambat untuk menuju ke tempat tujuan.

2. Memberikan penawaran harga lebih terjangkau, yaitu di saat tertentu melakukan program promo dengan memberi diskon tarif sewa mobil sehingga harga yang ditawarkan akan lebih terjangkau oleh kemampuan para konsumen.
3. Mempertimbangkan untuk menempati lokasi yang lebih strategis yaitu di pinggir jalan raya seperti di Jalan Raya Abdulrahman Saleh yang juga terdapat berbagai sarana prasarana umum di jalan raya tersebut, seperti bank dan pertokoan. Dengan penempatan lokasi yang lebih strategis akan lebih mudah ditemukan dan dijangkau konsumen sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.