

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

**SUPRIYANTO**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 512200300018@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

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

Kata Kunci : Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

**the influence of service price and location against consumer satisfaction indo jaya rent**

**SUPRIYANTO**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 512200300018@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

consumer satisfaction is feeling happy or upset someone who comes after comparing between performance (results) product performance against thought expected.

Keyword : service, price, location, customer satisfaction