

## **Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Persewaan Mobil Pradana Rent Car Semarang**

**TRIO SAPUTRA NEGARA**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 512200800344@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Kebutuhan akan sarana transportasi saat ini semakin hari semakin meningkat yang diiringi dengan berbagai macam pola gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala sesuatunya lebih praktis, cepat dan mudah. Dilihat dari hal tersebut membuat terbukanya peluang usaha dibidang jasa transportasi darat dan salah satunya adalah berkembangnya usaha rental mobil khususnya dikota semarang dan sekitarnya. Persaingan bisnis dibidang jasa transportasi terutama rent car yang semakin beragam dengan berbagai tawaran yang menarik untuk membidik pangsa pasar, maka diperlukan suatu strategi pemasaran agar dapat memenangkan pangsa pasar. Perilaku konsumen akan membantu perusahaan dalam menyesuaikan keinginan konsumen terhadap jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, sehingga segala macam bentuk aktivitas pemasaran dapat disesuaikan dengan kondisi dan karakter konsumen yang pada akhirnya akan dapat mencapai hasil yang lebih maksimal. maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dengan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan pada Pradana Rent Car dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau penyewa. Dimana pengaruh perubahan naik/turunnya dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan atau penyewa signifikan. . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, dan empati maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan atau penyewa, Hasil lain dari penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau penyewa adalah dimensi kualitas emphyaty.

Kata Kunci : Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, dan Pelayanan Rent Car

## **Analysis satisfaction levels of customer service a pradana rent car semarang**

**TRIO SAPUTRA NEGARA**

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 512200800344@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

The need for transport currently is getting up accompanied by various the lifestyle wants everything more practical , fast and easy .Seen from it makes chance of business services in transport and one of them was business the rent car semarang especially town and surrounding areas .Business competition in transportation services especially rent bad car progressively with various bid is interesting to curb market share , so there should be a marketing strategy to win market share .Behavior customers would help an enterprise in adjust consumer advocacy of services owned by the company , so all kinds of the marketing can activity in accordance with the condition and character consumers who eventually will reach be maximum results . Would be needed a research on the quality of service for ting

Keyword : Keyword : Satisfaction, quality and rent car service