

ABSTRACT

Quality and customer satisfaction as a guide for everyone connected with the ministry study aims to assess user satisfaction and find a car rental service at PT. Citra Bella Sarana and to assess and determine the effect of service quality to customer satisfaction car rental service users at PT. Citra Bella Sarana.

The research method used in this study include the type of causal research is research conducted to identify the causal relationships between variables using multiple linear regression analysis, with the tool uses the questionnaire to the customer object of PT. Citra Bella Sarana.

Conclusions derived from research results based on the responses of respondents to the dimension of service quality of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and car rental services emphaty at PT. Citra Bella Sarana viewed from an average overall reliability dimension has a response that satisfied customers at large. Dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty significant effect on customer satisfaction simultaneously by 81.4% and the rest is influenced by other factors, while only partially influenced by tangibles, responsiveness, and emphaty.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression Analysis, Car Rental Services, Simultaneous effect, partial effect.

ABSTRAK

Kualitas dan kepuasan pelanggan menjadi pedoman bagi setiap orang yang berhubungan dengan pelayanan Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui kepuasan pelanggan pengguna jasa rental mobil pada PT. Citra Bella Sarana, dan untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa rental mobil pada PT. Citra Bella Sarana.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal yaitu riset yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan alat bantu kuesioner mempergunakan objek pelanggan pada PT. Citra Bella Sarana.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada jasa rental mobil PT. Citra Bella Sarana Bandung dilihat dari rata-rata secara keseluruhan bahwa dimensi *reliability* memiliki tanggapan pelanggan yang merasa puas paling besar. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 81,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, sedangkan secara parsial hanya dipengaruhi oleh *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Linier Berganda, Jasa Rental Mobil, Pengaruh Simultan, Pengaruh Parsial.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Praktis	8
1.4.2 Kegunaan Akademis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Jasa	10
2.1.1.1 Definisi Jasa	10
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	12
2.1.1.3 Klasifikasi Jasa	15

2.1.1.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	22
2.1.2.4 Mengukur <i>Service Quality</i> (Kualitas Jasa)	26
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2.1.3.2 Cakupan Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.3.4 Faktor yang Menimbulkan Ketidakpuasan Pelanggan	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.2.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.3 Skala Pengukuran	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	40
3.3.2 Jumlah Sampel	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Metode Analisis Data	42
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	43
3.5.2.1 Uji Normalitas	44
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas	44
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.5.3.1 Koefisien Regresi Linier Berganda	46

3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden.....	49
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
1. Bukti Langsung (<i>Tangibles X₁</i>).....	52
2. Keandalan (<i>Reliability X₂</i>).....	54
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness X₃</i>).....	57
4. Jaminan (<i>Assurance X₄</i>)	59
5. Perhatian (<i>Emphaty X₅</i>).....	62
6. Kepuasan Pelanggan (Y)	65
4.1.3 Uji Validitas	68
4.1.4 Uji Reliabilitas	69
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	69
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	69
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas	70
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.1.6 Hasil Regresi Linear Berganda	72
4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi	73
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	74
4.2 Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Karakterisasi Jasa	12
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	24
Gambar 2.3 <i>Customer Assessment of Service Quality</i>	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden	49
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	50
Tabel 4.5 Kebersihan lingkungan PT. Citra Bella Sarana Bandung terawatt.....	51
Tabel 4.6 PT. Citra Bella Sarana memiliki fasilitas yang lengkap	52
Tabel 4.7 Penampilan karyawan PT. Citra Bella Sarana rapih.....	52
Tabel 4.8 Kebersihan ruangan di kantor PT. Citra Bella Sarana terjaga	53
Tabel 4.9 PT. Citra Bella Sarana memiliki ketepatan dalam layanan rental mobil	53
Tabel 4.10 PT. Citra Bella Sarana menepati janji dengan layanan yang disampaikan.....	54
Tabel 4.11 PT. Citra Bella Sarana memiliki ketepatan penanganan jika terjadi masalah	54
Tabel 4.12 Kesiapsediaan karyawan PT. Citra Bella Sarana membantu Pelanggan	55
Tabel 4.13 PT. Citra Bella Sarana melayani pelanggan sesuai dengan prosedur operasi standar	56
Tabel 4.14 Kesiapan karyawan PT. Citra Bella Sarana merespon permintaan pelanggan	56
Tabel 4.15 Kejelasan penyampaian informasi yang disampaikan oleh PT. Citra Bella Sarana.....	57
Tabel 4.16 Kecekatan karyawan PT. Citra Bella Sarana dalam memberikan Layanan	58
Tabel 4.17 Kemampuan karyawan PT. Citra Bella Sarana dalam memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan adalah benar	58
Tabel 4.18 Kemampuan karyawan PT. Citra Bella Sarana memberikan jaminan kebenaran dalam jasa rental mobil	59

Tabel 4.19	PT. Citra Bella Sarana memberikan keamanan yang diberikan kepada pelanggan dalam seluruh layanan.....	60
Tabel 4.20	Kesopanan karyawan PT. Citra Bella Sarana dalam memberikan layanan	60
Tabel 4.21	Kemudahan konsumen menghubungi PT. Citra Bella Sarana	61
Tabel 4.22	Karyawan PT. Citra Bella Sarana memberikan perhatian terhadap pelanggan.	62
Tabel 4.23	Lokasi PT. Citra Bella Sarana mudah dijangkau.....	62
Tabel 4.24	Karyawan PT. Citra Bella Sarana memberikan pemahaman terhadap pelanggan	63
Tabel 4.25	PT. Citra Bella Sarana Bandung cepat merespon bila ada keluhan yang disampaikan oleh pelanggan	64
Tabel 4.26	Para karyawan PT. Citra Bella Sarana Bandung bersikap ramah dalam melayani pelanggan	64
Tabel 4.27	Atribut-atribut atau fasilitas pelayanan yang dimiliki PT. Citra Bella Sarana Bandung sangat memuaskan pelanggan.....	65
Tabel 4.28	Pelayanan yang diberikan oleh PT. Citra Bella Sarana Bandung sangat memuaskan pelanggan.....	66
Tabel 4.29	Uji Validitas	67
Tabel 4.30	Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.31	Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.32	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.33	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.34	Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.35	Analisis Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.36	Statistik Secara Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.37	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Draft Kuesioner.....	85
LAMPIRAN B Data Kuesioner.....	90
LAMPIRAN C Method Succesive Interval	96
LAMPIRAN D Identitas Responden	101
LAMPIRAN E Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	105
LAMPIRAN F Hasil Uji Klasik	107
LAMPIRAN G Hasil Uji Frekuensi Tanggapan	116