PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AGIELNAURAH RENTCAR PALEMBANG

SKRIPSI

Muhammad Ardy Saputra

212020020

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2026

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AGIELNAURAH RENTCAR PALEMBANG

Diajukan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Muhammad Ardy Saputra

NIM : 212020020

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ardy Saputra

NIM : 212020020

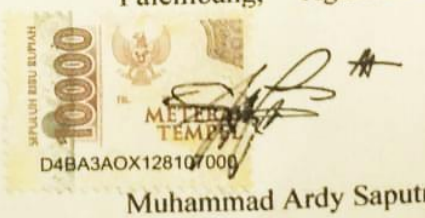
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agielnaurah Rentcar Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2026



Muhammad Ardy Saputra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agielnaurah Rentcar Palembang
Nama	:	Muhammad Ardy Saputra
Nim	:	212020020
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Agustus 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M.	**Mardiana Puspasari, S.E.,M.Si.**
NIDN : 0207046301	**NIDN : 0226107001**

Mengetahui
Dekan
U.b Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Mister Candera, S.Pd., M.Si.
NIDN: 1005068902

Motto dan Persembahan

- Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan(QS. Al-insyirah : 5-6)
- Skripsi yang hebat adalah skripsi yang selesai, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya Proses itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan Hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit.
- Selalu ada harga dalam sebuah proses nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.(Boy Chandra)

Terucap syukur pada MU ya Allah

Kupersembahkan Untuk :

- Bapak (Zabidi) dan Ibu (Almh. Eni Suminar)
- Ketiga kakak perempuan saya, Widya Clara, Nike Indriyani & Satia
- Teman-temanku Almamater Hijau

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْم

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AgielNaurah Rentcar Palembang". Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Pada kesempatan ini, teristimewa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Zabidi dan Ibunda (Almh.) Eni Suminar yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, senantiasa telah memberikan doa dan dukungan, kasih sayangnya, memberikan pengorbanan moral dan material, dan kepada seluruh keluarga besarku yang selalu mendokan dan mendukung untuk kesuksesan penulis.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Mister Candera, S.Pd., M.Si. dan Bapak Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta motivasi dan masukan yang amat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
5. Bapak (Alm.) Gumar Herudiansyah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama dibangku perkuliahan.
6. Ibu Fitantina,S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal.
7. Seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhamadiyah Palembang beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi
8. Terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh karyawan CV. Agiel Naurah Transport Palembang yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian dari awal sampai dengan selesai.
9. Untuk Super hero dan panutanku, Ayahanda Zabidi dan pintu surgaku, ibunda (Almh.) Eni Suminar Sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimaksih yang tiada terhingga ku persembanhkan karya kecil ini kepada ayah dan ibu yang

telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia karna sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tua ku yang tersayang terimakasih banyak selama ini banyak memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, selalu memberikan kasih sayang dan menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik lagi.

10. Saudara perempuan ku Widya Clara, A.Md.Kep., Nike Indriyani S.Pd., Satia S.Pd. terimakasih telah menjadi bagian dalam proses penyusunan tugas akhir, terimakasih atas dukungan dan nasehat-nasehat bijaknya.
11. Kepada teman-teman satu angkatan seperjuangan yang telah mendahului saya, Alan Wibowo, Irfan Hakim, Ramadhan Abdi, Alhadi, M. Nasrullah, Rizky Romadhonsyah, M. Pratama Putra, Dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas suka maupun duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi bagian orang yang sukses.
12. Kepada diri saya sendiri Muhammad Ardy Saputra. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasakan putus asa apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu ingin berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutusakan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, merupakan

pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri kita sendiri . Berbahagialah selalu dimanapun berada. Adapun kurang lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Besar harapan penulis untuk terus mempelajari dan memperbaiki kekurangan -kekurangan karena Skripsi ini masih jauh dari harapan kita semua. Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis Khusus nya khalayak ramai pada umumnya.Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Aamiin ya abbal 'alamin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.

Palembang, Agustus 2026
Penulis,

Muhammad Ardy Saputra
NIM : 212020020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

HALAMAN DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

ABSTRAK ..... **xv**

ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA **12**

A. Kajian Pustaka 12

1. Landasan Teori 12

2. Penelitian Sebelumnya 21

B. Kerangka Pemikiran 25

C. Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN 31

A. Jenis Penelitian 31

B. Lokasi Penelitian 32

C. Operasionalisasi Variabel 33

D. Populasi dan Sampel 34

E. Data yang Diperlukan 36

F. Metode Pengumpulan Data 36

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46

A. Hasil Penelitian 46

B. Pembahasan Hasil Penelitian 73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 85

A. Simpulan 85

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Table I.1 Survei Kepuasan Pelanggan 5

Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator..... 33

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas 50

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas..... 51

Tabel IV.3 Hasil Kepuasan Pelanggan..... 56

Tabel IV.4 Hasil Jawaban Responden (X1)..... 58

Tabel IV.5 Hasil Jawaban Responden (X2)..... 60

Tabel IV.6 Hasil Jawaban Responden (X3)..... 62

Tabel IV.7 Hasil Jawaban Responden (X4)..... 64

Tabel IV.8 Hasil Jawaban Responden (X5)..... 66

Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 68

Tabel IV.10 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan..... 70

Tabel IV.11 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial 71

Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi..... 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 26

Gambar IV.1 Karakteristik Responden Frekuensi Belanja 52

Gambar IV.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin 53

Gambar IV.3 Karakteristik Responden Usia..... 54

Gambar IV.4 Karakteristik Responden Pekerjaan 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

Lampiran 2 : Prriset Penelitian

Lampiran 3 : Kuesioener

Lampiran 4 : Tabulasi

Lampiran 5 : Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi

Lampiran 8 : Tabel R

Lampiran 9 : Tabel F

Lampiran 10 : Tabel t

Lampiran 11 : Surat keterangan telah melakukan riset

Lampiran 12 : Hasil Plagiat Turnitin

Lampiran 13 : Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran 14 : Bukti pelunasan BPP

Lampiran 15 : Sertifikat SPSS

Lampiran 16 : Sertifikat AIK

Lampiran 17 : Sertifikat Komputer

Lampiran 18 : Sertifikat SKPI

Lampiran 19 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Muhammad Ardy Saputra/212020020/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agielnaurah Rentcar Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kepuasan Pelanggan Pada Agielnaurah Rentcar Palembang. Penelitian ini menggunakan 68 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif. Data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. hasil analisis regresi linier berganda variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji F yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan Agielnaurah Rentcar Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial membuktikan bahwa *Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh koefisien determinasi sebesar 90,5% yang artinya *Tangible, Tangible, Reliability, Responsiveness, Asurance dan Emphaty* mampu berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan Agielnaurah Rentcar Palembang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Ardy Saputra/212020020/ The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Agielnaurah Rentcar Palembang

This study aims to find out the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Agielnaurah Rentcar Palembang. The study used 68 samples, with sampling done using a non-probability technique through purposive sampling. The type of research used is associative. The data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the multiple linear regression analysis show that the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a positive effect on customer satisfaction. The results of the F-test analysis show that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a significant impact on customer satisfaction at Agielnaurah Rentcar Palembang. The partial t-test results show that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy significantly affect customer satisfaction. The coefficient of determination was 90.5%, which means that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy can contribute to customer satisfaction at Agielnaurah Rentcar Palembang.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Laksana (2019:1) pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktifitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen. Pemasaran dinilai sangat penting dalam perannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Nilai setiap produk sebenarnya tergantung dari seberapa jauh produk tersebut dapat mendekati terhadap konsumen, konsumen memiliki sikap yang mendorong mereka melakukan opini terhadap suatu produk atau jasa yang membuat mereka merasakan kepuasan dalam hidup mereka.

Salah satu kajian dalam pemasaran adalah perilaku konsumen, kajian ini mempelajari bagaimana individu, kelompok, atau organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk, jasa, ide, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Menurut Novidiantoko (2018:48), perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan adanya suatu proses pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktivitas seperti melakukan pencairan, penelitian dan pengevaluasian produk dan jasa. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembeli

Salah satu kajian menarik dalam perilaku konsumen adalah kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:204) "kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin satis (artinya cukup baik, memadai) dan facio (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:90) jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Salah satu faktor.yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Mulyapradana (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Kotler (2019:284) terdapat lima penentu kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*Reability*), Bukti fisik (*tangibles*), Daya tanggap

(responsiveness), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang yang diharapkan oleh pelanggan.

Setiap perusahaan berkepentingan terhadap kepuasan pelanggan termasuk bisnis rental mobil. Bisnis rental mobil adalah usaha penyewaan kendaraan bermotor yang disewakan kepada individu atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan transportasi jangka pendek, seperti perjalanan dinas, liburan, atau kegiatan lainnya. Bisnis ini menyediakan solusi transportasi yang fleksibel dan nyaman tanpa harus memiliki mobil sendiri. Kota Palembang merupakan pusat kota diwilayah sumatera selatan, terdapat banyak bisnis yang dilakukan oleh masyarakatnya salah satunya bisnis rental kendaraan. Diwilayah Palembang terdapat

Bisnis kendaraan atau sewa kendaraan di kota tersebar banyak diberbagai sudut, dari data yang didapat dari asosiasi penyewaan kendaraan terdapat sekitar 57 anggota usaha rental yang resmi diwilayah Palembang, AgielNaurah Rentcar Palembang adalah salah satu penyedia layanan sewa mobil terpercaya di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Dengan berbagai pilihan armada yang terawat dan harga bersaing, AgielNaurah Rentcar siap memenuhi kebutuhan transportasi Anda, baik untuk perjalanan pribadi, keluarga, acara bisnis, maupun rombongan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pra riset untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan di AgielNaurah Rentcar Palembang. Hasil wawancara pra-riset menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen

terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari adanya keluhan pelanggan terkait pelayanan yang tidak sesuai harapan, serta keengganan konsumen untuk merekomendasikan jasa rental ini kepada orang lain. Gejala tersebut mengarah pada beberapa variabel penting yang memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan. Temuan awal ini membuktikan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil prariset (Lampiran) pada pelanggan AgielNaurah Rentcar Palembang diperoleh beberapa pendapat mengenai alasan pelanggan merasa tidak puas sebagai berikut :

Table I.1
Alasan-Pelanggan Tidak Puas Dengan AgielNaurah Rentcar Palembang

No	Alasan	Indikator	Variabel
1	Pelayanan yang diberikan tidak fast respon terkesan lambat	Layanan yang segera	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**
2	Fasilitas kelengkapan seperti ban serep kurang	Fasilitas fisik	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
3	Pekerja yang melayanin tidak koperatif menjelaskan	Keandalan	***Reliabillity*** **(Keandalan)**
4	Kurangnya peralatan perbaikan untuk mobil yang disewakan	Peralatan	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
5	Penyampaian kepada pelanggan kurang begitu jelas	Penyampaian secara benar	***Reliabillity*** **(Keandalan)**
6	Lamanya prosedur pemesanan mobil rental	Layanan yang segera	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**
7	Mobil terdapat asuransi apabila terjadi permasalahan	Membuat rasa aman	***Assurance*** **(Jaminan)**
8	Tidak segera bertindak apabila diminta bantuan	Kesediaan membantu	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**
9	Petugas tidak sesuai harapan memberikan bantuan untuk pelayanan	Kesediaan membantu	***Responsivenes*** **(Daya Tanggap)**
10	Tidak menolong membantu angkat barang bawaan pelanggan	Perhatian pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
11	Ada kursi untuk menunggu bagi pelanggan	Fasilitas fisik	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
12	Dapat diminta untuk boking kendaraan	Keandalan	***Reliabillity*** **(Keandalan)**
13	Membuat ragu terhadap sikap dan cara bicara pekerjanya	Menumbuhkan rasa percaya	***Assurance*** **(Jaminan)**
14	Perjanjian ketersediaan kendaraan serta waktu tidak sesuai	Jasa Sesuai janji	***Reliabillity*** **(Keandalan)**
15	Pelayanan petugasnya kurang merespon kebutuhan pelanggan	Memahami Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
16	Kurang mempercayai jasa yang ditawarkan	Membuat rasa aman	***Assurance*** **(Jaminan)**
17	Tidak bisa melakukan komplain atas kendala	Memahami Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
18	Belum dapat melakukan negosiasi terhadap biaya penyewaan	Memahami Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
19	Lebih mengutamakan pelanggan lain yang baru	Mengutamakan Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
20	Terjadinya kesalahan dalam melayanin pemesanan	Keandalan	***Reliabillity*** **(Keandalan)**
21	Petugas tidak memperhatikan keluhan permasalahan	Perhatian pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
22	Lama dalam membalas pesan di whatsapp	Merespon permintaan	***Responsivenes*** **(Daya Tanggap)**
23	Mobil yang tersedia disewakan memiliki sedikit pilihan	Fasilitas fisik	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
24	Tidak memberikan jawaban yang memuaskan bagi pelanggan	Mampu menjawab pertanyaan	***Assurance*** **(Jaminan)**
25	Kurang memberikan keyakinan bagi pelanggan	Menumbuhkan rasa percaya	***Assurance*** **(Jaminan)**
26	Kurang tersedia tempat menunggu bagi pelanggan	Fasilitas fisik	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
27	Terdapat berbagai type mobil sesuai keperluan	Memahami Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
28	Penampilan tempat rental secara fisik tidak terawat	Penampilan	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**
29	Terdapat sekaligus supir untuk penyewaan mobil	Memahami Pelanggan	***Emphaty*** **(Empati)**
30	Tidak tersedia alat dongkrak untuk dibawa	Fasilitas fisik	***Tangibles*** **(Bukti Fisik)**

Sumber : Hasil wawancara, 2025.

Berbagai pendapat diatas dapat dikelompokkan sebagai dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik/ *Tangibles*

Pelanggan menyatakan fasilitas kelengkapan seperti ban serep kurang, hal ini kurang disediakan oleh pihak penyedia layanan transportasi. Mobil yang tersedia cepat habis hingga dikit pilihan, fenomena terbatasnya pilihan mobil di jasa rental disebabkan oleh tingginya tingkat pemesanan yang tidak diimbangi dengan ketersediaan unit kendaraan yang memadai. Penampilan tempat rental secara fisik tidak terawatt. Secara fisik, penampilan tempat rental terlihat kurang terawat. Beberapa bagian bangunan tampak kusam, cat dinding mengelupas, serta kebersihan area sekitar kurang diperhatikan. Tidak tersedia alat dongkrak untuk dibawa, Alat dongkrak tidak disediakan dalam kendaraan, padahal merupakan perlengkapan penting yang seharusnya dibawa.

2. Keandalan/ *Reliability*

Pekerja yang melayanin tidak koperatif menjelaskan, pekerja yang melayani terkesan kurang kooperatif dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan. Terjadinya kesalahan dalam melayanin pemesanan, eperti ketidaksesuaian antara pesanan yang diminta pelanggan dan yang diterima, keterlambatan dalam pemrosesan pesanan, hingga pencatatan data yang tidak akurat.

3. Daya Tanggap/ *Responsiveness*

Pelayanan yang diberikan tidak fast respon terkesan lambat, Pelayanan yang diberikan terkesan lambat dan kurang responsif, sehingga menimbulkan

ketidakpuasan dari pihak pengguna layanan. Lamanya prosedur pemesanan mobil rental, calon penyewa sering kali diharuskan melalui tahapan administrasi yang panjang, mulai dari pengisian formulir manual, verifikasi identitas yang berulang. Pelayanan yang diberikan lambat tidak sesuai harapan, ditemukan bahwa proses pelayanan berlangsung secara lambat dan tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Lama dalam membalas pesan di whatsapp, Kurangnya tenaga customer service yang mengelola komunikasi dengan pelanggan.

4. Jaminan/ *Assurance*

Merasa tidak nyaman dalam pelayanan, pelanggan rental mobil mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak penyedia jasa. Kurang memberikan keyakinan bagi pelanggan, Kurangnya kelengkapan fasilitas kendaraan, seperti tidak tersedianya ban serep, menimbulkan keraguan di kalangan pelanggan terhadap komitmen penyedia layanan dalam menjamin kenyamanan dan keselamatan pengguna.

5. Empati/ *Emphaty*

Petugasnya kurang peduli pada pelanggan, pelayanan dari petugas terkesan kurang responsif, dengan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan yang masih perlu ditingkatkan. Pelayan kurang merespon kebutuhan pelanggan, ditemukan bahwa sebagian pelayan belum menunjukkan responsivitas yang memadai terhadap kebutuhan pelanggan. Tidak bisa melakukan komplain atas kendala, ditemukan kendala berupa ketiadaan akses atau mekanisme yang memadai untuk melakukan komplain atas permasalahan

yang dihadapi pengguna. Belum dapat melakukan negosiasi terhadap harga, Dalam pelaksanaan transaksi pembelian barang/jasa, masih ditemukan kendala dalam hal kemampuan negosiasi harga. Lebih mengutamakan pelanggan lain yang baru, terjadi kecenderungan pelayanan yang lebih mengutamakan pelanggan baru dibandingkan pelanggan lama. Tidak menerima keluhan dalam permasalahan, ditemukan fenomena di mana pihak yang bertanggung jawab tidak menerima atau menanggapi keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan terhadap pernyataan di atas maka penelitian mengambil judul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agielnaurah Rentcar Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka terbentuklah rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (t*angible, reliability, responsiveness, asurance, emphaty,*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang?
2. Apakah ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang?
3. Apakah ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang?
4. Apakah ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang?
5. Apakah ada pengaruh jaminan (*asurance*) terhadap kepuasan pelanggan

pada Agielnaurah Rentcar Palembang?

6. Apakah ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (t*angible, reliability, responsiveness, asurance, emphaty,*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*asurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Agielnaurah Rentcar Palembang.

2. Bagi Pelanggan Agielnaurah Rentcar Palembang

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk memberikan masukan terhadap Agielnaurah Rentcar Palembang untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar memberikan kepuasan bagi pelanggan.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

Daftar Pustaka

Alvianna, Stella, Fitria Earlike, Anwar Sani, Alwin Lasarudin, and Syarif Hidayatullah. (2020). "*The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations". East African Scholars Multidisciplinary Bulletin Abbreviated Key Title:East African Scholars Multidiscip Bull*. ISSN 2617-4413 (Print) | ISSN 2617-717X.

Amir, A. F., & Zaini, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rental Mobil Pada Pt. Rafa Travelindo Mandiri Banyuwangi. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, *7*(2), 57-60.

Anam, K., & Suwitho, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, *10*(9).

Asiati, D. I., dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis.* Palembang : NoerFikri Offset.

Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, *2*(1), 49-63.

Hasan, Iqbal (2017). *Statistik II*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.

Kotler, P dan Keller, K, L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 12, Erlangga, Jakarta.

Kotler, P dan Keller, K, L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.

Laksono, T. A. H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kendaraan Rental Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Pasuruan. *Revenue Manuscript*, *2*(2), 137-144.

Laksono, T. A. H., Sutikno, B., & Erwantiningsih, E. (2023, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pelanggan. In *Seminar Nasional dan Call For Paper 2023 dengan tema" Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Emas 2045" PSGESI LPPM UWP* (Vol. 10, No. 1, pp. 461-466).

Mulyapradana, Aria dan Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten

Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol), Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.*

Shofwan, M., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rental Mobil Sad Sejahtera Boulevard Kota Malang. *Respon Publik, 16*(5), 64-71.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono F, Diana, A. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).