

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini dunia bisnis modern mengalami kemajuan dan perubahan menjadi lebih baik. Perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbangnya dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu menjamurnya usaha rental yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari usaha mereka. Menuntut masyarakat untuk memutar otak agar bisa memberikan fasilitas yang berbeda dari rental lainnya.

Barang atau jasa yang diproduksi perusahaan dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain, ketika perusahaan tersebut dapat memasarkan barang atau jasa tersebut dan konsumen dapat memutuskan untuk memilih barang atau jasanya. Syarat yang harus di penuhi oleh para pelaku usaha agar dapat mencapai keunggulan bersaing adalah setiap pelaku usaha harus berupaya menciptakan dan mempertahankan barang dan jasa yang di inginkan konsumen. Para pengusaha harus mampu mengenali secara dini apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen saat ini maupun masa yang akan datang. Seorang pengusaha harus mampu mempunyai pengetahuan yang seksama tentang perilaku konsumen agar dapat memberikan definisi pasar yang baik untuk mengetahui perubahan yang terus menerus ini, serta untuk merancang bauran pemasaran yang tepat sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan.

Pelanggan yang puas dan loyal merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada (Kotler et al,2006). Loyalitas menggambarkan

suatu komitmen pelanggan untuk melakukan bisnis dengan organisasi, dengan membeli barang dan jasa secara berulang, dan merekomendasikan jasa dan produknya kepada teman dan kelompoknya (McIlroy & Barnett, 2000). Perusahaan yang ingin mempertahankan loyalitas pelanggannya harus memperhatikan beberapa hal, seperti harga, kualitas layanan dan kepercayaan konsumen.

Harga merupakan satu-satunya unsur dalam berbagai unsur bauran pemasaran tersebut yang akan mendatangkan laba bagi pelaku usaha. Tjiptono (2008) menyatakan bahwa harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Namun, hal itu seringkali terbentur pada kebijakan penetapan harga. Penetapan harga oleh perusahaan harus disesuaikan dengan situasi lingkungan dan perubahan yang terjadi terutama pada saat persaingan yang semakin ketat dan perkembangan permintaan yang terbatas. Dalam iklim persaingan yang ketat seperti sekarang ini, perusahaan harus memperhatikan faktor harga, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi konsumen untuk membeli produknya. Agar lebih kompetitif di pasar, perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai pedoman dalam menentukan harga jual produknya. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Suwandi, dkk (2015) dan Riskayanti dan Sitohang (2016) yang membuktikan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Faktor selanjutnya yang berperan dalam loyalitas dari seorang konsumen adalah kualitas layanan. Kotler (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali, yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan

yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersendiri. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian Rasyid dan Sugiyono (2014) serta Suwandi, dkk (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayan terhadap loyalitas konsumen.

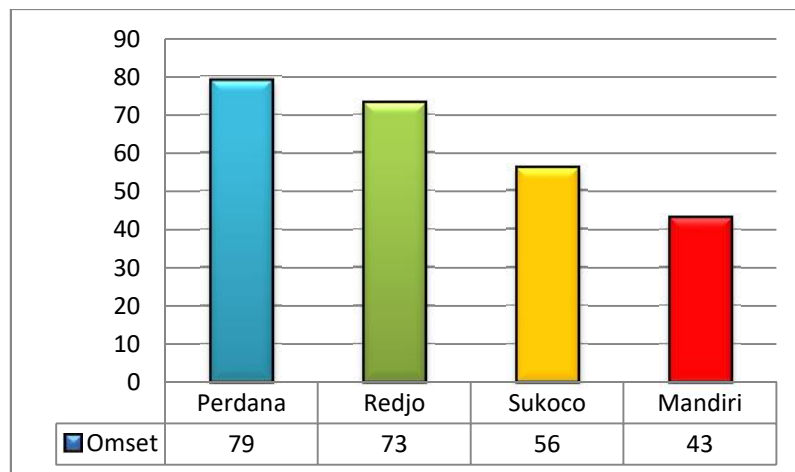
Kepercayaan terhadap produk atau jasa terbentuk dengan jangka waktu tertentu setelah konsumen merasakan kepuasan yang didapat dari keunggulan serta manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi suatu produk. Barnes (2003:148) kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang ia inginkan pada diri orang lain, dan bukan apa yang ia takutkan. Penelitian Riskayanti dan Sitohang (2016) yang membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pada objek penelitian yang berbeda Rasyid dan Sugiyono (2014). juga membuktikan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Usaha rental mobil diawali dari seseorang yang meminjamkan kendaraan kepada orang lain. Kendaraan yang di pinjamkan yaitu mobil, sepeda motor pada umumnya. Kemudian pinjam meminjam tersebut semakin lama di nilai dari sisi ekonomi. Karena meminjamkan mobil kepada seseorang untuk melakukan perjalanan bisnis tentunya kurang baik di pandang. Pinjam meminjam tersebut akhirnya berubah menjadi sewa menyewa. tahun semakin tahun, rata-rata perusahaan besar kebanyakan menggunakan mobil rental untuk kendaraan operasional. Karena mereka menilai akan terhindar dari biaya perawatan yang panjang ketika mobil di beli sebagai inventaris bergerak. Jika mereka menyewa mobil tentunya tidak perlu repot dengan urusan servis mobil, karena akan dilakukan oleh perusahaan rental mobil.

Rental mobil merupakan sebuah bisnis yang mengutamakan pelayanan jasa dari peminjaman mobil. Peminjaman dapat dilakukan hanya dalam waktu satu hari atau satu minggu, bahkan kini tempat persewaan mobil bisa meminjamkan mobil mereka dalam jangka berbulan-bulan. Usaha bisnis sewa mobil kini sudah menjamur di karenakan tingginya permintaan konsumen. *Trend* perjalanan wisata ataupun perjalan bisnis menjadikan mobil rental sering digunakan baik pribadi

maupun perusahaan. Sejak itulah rental mobil semakin hari semakin bergeliat dan diminati pebisnis, rental mobil merupakan bisnis penyewaan mobil. Selain menyewakan mobil, biasanya jasa penyewaan ini juga menyediakan jasa supir yang dapat membantu mengemudikan mobil kita selama periode penyewaan. Berbagai paket penyewaan mobil ditawarkan, paket ini bisa berdasarkan jenis mobil atau panjangnya periode penyewaan.

Usaha jasa rental mobil jugs mulai menjamur di Kabupaten Jember. Perdana Rent Car merupakan salah satu usaha rental mobil di Kabupaten Jember. Sebagai usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk dapat menjaga loyalitas konsumen penting untuk menjaga pelayanan untuk membentuk loyalitas dan kepercayaan konsumen. Peningkatan harga, kualitas layanan, dan kepercayaan akan memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan loyalitas konsumen.



Gambar 1.1. Jumlah penyewa mobil Pada Beberapa Rental Mobil di Jember Per 31 Desember 2016

Sumber Data sekunder diolah tahun 2017

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui jumlah penyewa beberapa usaha rental mobil di Kabupaten Jember pada akhir tahun 2016. Perdana Rent Car merupakan rental mobil dengan jumlah penyewa terbesar dibandingkan dengan rental mobil lainnya, yakni dengan 79 penyewa. Berikutnya terdapat rental mobil Redjo yang memiliki jumlah penyewa 73 penyewa. Sedangkan Sukoco Rental berada di urutan ketiga dengan jumlah penyewa sebanyak 56 orang. Kemudian dengan total penyewa terkecil adalah Mandiri yakni 43 penyewa. Hal ini menunjukkan bahwa Perdana Rent Car mampu membuat konsumen tertarik untuk

menyewa mobil di tempatnya. Walaupun begitu, Perdana Rent Car harus tetap mewaspadai kemungkinan konsumen berpaling ke pesaing lainnya dan selalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan dan menjaga kestabilan harga sewa agar dapat bersaing dengan rental mobil lainnya.

Tabel 1.1. Perbandingan Harga Sewa Mobil per Hari

No	Mobil	Perdana (Rp)	Redjo (Rp)	Sukoco (Rp)	Mandiri (Rp)
1	Avanza	300.000	300.000	250.000	250.000
2	Datsun G+	250.000	300.000	250.000	300.000
3	Innova	350.000	300.000	250.000	250.000
4	Luxio	300.000	300.000	300.000	300.000
5	Elf Long	600.000	650.000	-	700.000

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

Harga sewa mobil pada beberapa Rental Mobil di Kabupaten Jember memiliki perbedaan. Harga sewa mobil Avanza dan Inova di Perdana Rent Car lebih mahal dibandingkan dengan Rental mobil Sukoco dan Mandiri. Harga sewa mobil luxio pada keempat rental tersebut memiliki harga yang sama. Sedangkan harga sewa mobil Datsun dan Elf di Perdana Rent Car lebih murah dibandingkan pesaingnya. Strategi penetapan harga yang efektif dapat mendatangkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama. Oleh karena itu Perdana Rent Car harus berhati-hati dalam menentukan kebijakan mengenai penetapan harga sewa.

Tabel 1.2. Penyewa Perdana Rent Car Berdasarkan Jenis Mobil Tahun 2016

No	Bulan	Nama Mobil					Total Penyewa
		Avanza	Datsun G+	Innova	Luxio	Elf Long	
1	Januari	14	11	15	10	9	59
2	Februari	9	7	10	7	6	39
3	Maret	7	8	12	11	4	42
4	April	6	5	9	7	3	30
5	Mei	8	6	6	9	5	34
6	Juni	9	5	7	6	3	30
7	Juli	10	9	11	8	10	48
8	Agustus	7	7	14	8	7	43
9	September	12	10	9	9	6	46
10	Oktober	8	6	13	10	5	42
11	November	12	6	15	15	4	52
12	Desember	16	13	20	19	11	79

Sumber : Perdana Rent Car

Data penyewa Perdana Rent Car menunjukkan bahwa 1 tahun terakhir ini mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan Januari mengalami kenaikan sangat besar karena bertepatan awal tahun banyak yang merencanakan liburan, pada bulan September penyewaan mobil meningkat karena bertepatan dengan hari raya idul fitri banyak penyewaan mobil karena digunakan untuk mudik dan pada bulan November mengalami kenaikan yang cukup signifikan karena mendekati akhir tahun banyak yang melakukan liburan akhir tahun terlebih dahulu. Data jumlah penyewa di Perdana Rent Car membuktikan bahwa Perdana Rent Car masih harus berupaya agar jumlah penyewa bukan hanya maksimal di bulan-bulan tertentu saja, namun juga dapat maksimal dibulan lainnya.

Tabel 1.3. Penyewa Perdana Rent Car Berdasarkan Frekuensi Tahun 2016

No	Bulan	Pertama kali	2-4 kali	5 kali	Total	Presentase Penyewa Loyal
1	Januari	15	21	25	59	42.37 %
2	Februari	10	14	16	39	41.03 %
3	Maret	12	19	15	42	35.71 %
4	April	9	12	11	30	36.67 %
5	Mei	6	15	14	34	41.18 %
6	Juni	7	11	14	30	46.67 %
7	Juli	11	17	19	48	39.58 %
8	Agustus	14	15	14	43	32.56 %
9	September	9	19	22	46	47.83 %
10	Oktober	13	16	14	42	33.33 %
11	November	15	21	18	52	34.62 %
12	Desember	15	32	29	79	36.71 %

Sumber : Perdana Rent Car

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa setiap bulan terdapat pelanggan tetap yang menyewa mobil, penyewa tersebut sudah pernah menyewa di Perdana Rent Car lebih dari lima kali. Hal ini menunjukkan bahwa Perdana Rent Car mampu mempertahankan pelanggannya. Setiap bulannya lebih dari 30% dari total penyewa merupakan pelanggan tetap. Mereka merasa nyaman dan tetap setia menggunakan jasa Perdana Rent Car. Selain itu Perdana Rent Car juga memiliki pelanggan baru setiap bulannya. Penyewa yang baru pertama kali tersebut memiliki potensi menjadi pelanggan tetap di Perdana Rent Car. Oleh karena itu Perdana Rent Car perlu memaksimalkan kualitas layanannya dengan sebaik

mungkin. Mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Ketika pelanggan menjadi loyal maka mereka akan berkeinginan untuk terus berlangganan pada perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, serta merekomendasikan produk tersebut kepada teman dan kolega.

1.2. Rumusan Masalah

Harga merupakan suatu hal yang menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk menggunakan suatu jasa dalam jangka waktu yang lama. Kotler dan Amstrong (2004) menyatakan bahwa kebijakan penetapan harga suatu produk selalu merupakan masalah bagi setiap perusahaan karena harga suatu produk atau jasa pada setiap waktunya dapat mengalami perubahan, faktor ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Suwandi, dkk (2015) serta Riskayanti dan Sitohang (2016) yang membuktikan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memiliki dampak terhadap loyalitas konsumen. Apabila pelanggan memiliki penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan, maka pelanggan akan melakukan pemakaian ulang, bahkan lebih jauh lagi mereka akan melakukan promosi kepada rekan, saudara dan kenalannya, dan memiliki kekebalan atas tawaran pesaing (Griffin, 2003:49). Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Rasyid dan Sugiyono (2014) serta Suwandi, dkk (2015) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Ellena (2011:22) menyatakan bahwa kepercayaan akan berpengaruh terhadap loyalitas dikarenakan kepercayaan menimbulkan suatu hubungan timbal balik yang bernilai sangat tinggi. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Riskayanti dan Sitohang (2016) serta Rasyid dan Sugiyono (2014) yang membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car?
2. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car?
3. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car ?
4. Apakah harga, kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car ?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car.
4. Untuk menguji pengaruh harga, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Perdana Rent Car.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat mengetahui harga, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada jasa rental mobil.
 - b. Dapat memberi wawasan serta pengetahuan pada peneliti serta memberikan kesempatan baik untuk menerapkan teori-teori yang didapat saat kuliah kemudian membandingkan dengan kondisi nyata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu bantuan berupa informasi yang dibutuhkan bagi perusahaan dalam menciptakan atau meningkatkan loyalitas konsumen dalam kaitannya dengan harga, kualitas layanan dan kepercayaan.

b. Bagi Penelitian selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan di Jember.