

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA SEWA MOBIL DI CV. TEPAT TRANS DI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

Nugroho Adhitiya Pratama

NPM. 17012010241

PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SEWA MOBIL DI CV. TEPAT TRANS DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

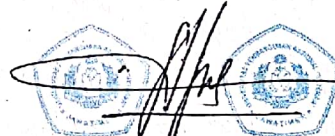
NUGROHO ADHIYTA PRATAMA
17012010241/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 19 NOVEMBER 2021

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Pembimbing Kedua


Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 367089600581

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Svansul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEWA MOBIL DI CV. TEPAT TRANS DI KABUPATEN SIDOARJO”, yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.

1. Bapak Prof.Dr.Ir Akhmad Fauzi,MMT Selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak. Prof.Dr.Syamsul Huda,SE,MT Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE.,M.M. Selaku Kaprodi Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Ec. Siti Aminah,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 Saya dan Bapak Ugy Soebiantoro SE,MM Selaku Dosen Pembimbing 2 saya.

5. Para Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kedua orang tua tercinta serta adik , Ayah saya Mardiyono, Ibu saya Erna Listyowati dan Adik saya Ellen Nadhira mazidah dan Hafiya Ararya Praba Erdiansyah, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan magang ini.
7. Sahabat saya Rochmita Dinisa yang selalu mendukung saya dan memberikan arahan kepada saya.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2017 yang juga memberikan dukungan dalam pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
9. Serta banyak pihak lain yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu.

Hanya ucapan terima kasih yang bisa penulis berikan. Tidak banyak memang, tetapi semoga Allah memberikan berkah yang banyak bagi kalian di Dunia dan di Akhirat kelak.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.

Surabaya, 10 Maret 2021

Sidoarjo, 20 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABLE	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	7
1. Lampiran 1 : KUISIONER.....79	7
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Perumusan masalah.....	10
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian terdahulu	12
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.4 Pemasaran Rent Car	15
2.10 Pengertian <i>Rent Car</i>	16
2.10.1 Ruang lingkup kegiatan Sewa Mobil.....	16
2.7 Kualitas pelayanan	17
2.7.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service quality)	18
2.7.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
.....	20
2.2.2 Definisi Citra.....	21
2.2.1.4 Indikator Citra Merek.....	23
2.2.1.5 Faktor Pembentuk Citra merek.....	23
2.9. Kepuasan pelanggan	23
2.9.1 Faktor-faktor pendorong kepuasan Pelanggan	24
2.9.2 Pengukuran Kepuasan pelanggan.....	25
2.12 Hubungan Antara variabel	26
2.12.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan.....	26

.....	26
2.12.2 Hubungan Antara Citra merek dengan Kepuasan pelanggan.....	27
2.13 Kerangka konseptual.....	27
2.14 Hipotesis	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Definisi Operasional.....	29
3.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.2.1 Populasi dan Sampel	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Jenis Data.....	33
3.5 Teknik Analisa Dan Uji Hipotesis	34
3.5.1 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.2 Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif	36
1. Model Indikator Refleksi	36
.....	36
3.5.4 Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	40
3.5.5 Langkah-langkah PLS.....	40
3.5.6 Asumsi PLS	45
3.5.7 Ukuran Sampel.....	46
3.5.8 Uji Validitas dan Realibilitas	46
BAB IV.....	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	48
4.2.2. Karakteristik Responden	48
4.2.3 Deskripsi Hasil Penyebaran Kuesioner	50
4.3. Analisis Data.....	55
4.3.1. Evaluasi Outlier	55
4.3.2. Outer model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	57
Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	57
A.Average variance extracted (AVE)	60
4.3.3. Inner model (Pengujian Model Struktural).....	63
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	64

Tabel 4.17 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	64
4.4. Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	66
.....	66
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
BAB V	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73
Lampiran 1 : KUISIONER	73

ABSTRAK

Adanya tingkat persaingan yang ketat diantara penyedia jasa berupa rental mobil menyebabkan pengusaha rental mobil berorientasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya adalah jasa rental mobil CV. TEPAT TRANS yang saat ini sedang berkembang dan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas dan citra yang baik untuk memberikan kepuasan pelanggan. Cara untuk meraih keunggulan kompetitif dalam mempertahankan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan citra merek (brand image) yang positif dan baik dimata Pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada jasa rental mobil CV. TEPAT TRANS.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Skala pengukuran variabel menggunakan skala ordinal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CV. Tepat Trans Sidoarjo periode Januari – Desember 2020. Metode pengambilan sample dengan menggunakan metode pengambilan sampel acak dengan sampel yang sudah ditetapkan oleh peneliti, dengan jumlah 77 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS.

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara significant. Dan Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan secara non significant.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 2. Principal Factor (Reflective) Model	37
Gambar 3. Composite Latent Var	39

DAFTAR TABLE

Table 1. Jumlah penyewa harian pada CV. TEPAT pada tahun 2020.....	9
Table 2. Jumlah pelanggan CV Tepat pada tahun 2017-2020.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : KUISIONER.....	79
--------------------------------	----