

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan kehidupan di era globalisasi ini telah mengalami sebuah peradaban teknologi yang luar biasa dan tidak dapat dihindari. Termasuk perkembangan perekonomian di Indonesia yang berkembang cukup pesat dikarenakan semakin banyaknya *need* and *want* yang dimiliki oleh manusia yang harus dipenuhi. Sedangkan realitanya, kebutuhan paling penting yang harus dipenuhi adalah *refreshing* dan hiburan yang memiliki fungsi sebagai suatu solusi untuk mengatasi kejenuhan dan penurunan semangat dalam beraktivitas (Nadlif 2012). Perkembangan penduduk di Indonesia yang berkembang dan banyaknya aktivitas masyarakat serta kebutuhan masyarakat mengenai belajar, berkerja, liburan, dan penelitian.

Pada aktivitas tersebut diperlukan alat transportasi yang memadai. Kegiatan badan usaha jasa transportasi meliputi : transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi darat contohnya becak, mobil, bus, sepeda motor, taxi, truk, dll. Transportasi laut contohnya sampan, kapal laut, kapal layar, perahu, dll. Sedangkan transportasi udara contohnya helikopter, pesawat terbang, dll. Pada saat ini dunia transportasi darat di Indonesia merangkak naik, baik angkutan umum maupun angkutan pribadi. Kebutuhan kendaraan semakin hari semakin meningkat, masyarakat saat ini menginginkan segala sesuatunya secara praktis dan mudah, sehingga mereka membutuhkan alat transportasi untuk menyelesaikan berbagai tujuannya. Namun dengan melihat keadaan masyarakat Indonesia yang sebagian besar masih tergolong kalangan menengah kebawah, kebanyakan masyarakat belum memiliki mobil, sehingga mereka memilih untuk menggunakan jasa persewaan / rental mobil.

Situasi seperti ini dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk memberikan solusi kepada masyarakat yang ingin menggunakan mobil secara pribadi hanya cukup dengan sewa harian. Rental atau jasa persewaan adalah suatu bidang usaha dibidang jasa yang dalam kegiatan usahanya terdapat unsur yaitu sewa menyewa yang merupakan suatu perjanjian atau kesepakatan dimana penyewa harus membayarkan atau memberikan imbalan atau manfaat dari benda atau barang yang dimiliki oleh pemilik barang yang dipinjamkan.

Adanya tingkat persaingan yang ketat diantara penyedia jasa berupa rental mobil menyebabkan pengusaha rental mobil berorientasi untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya, salah satunya adalah CV. TEPAT TRANS yang berkedudukan di Bumi Candi ASRI BLOK K4 NO. 27 Candi, Sidoarjo, yang saat ini sedang berkembang dan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas dan citra yang baik untuk memberikan kepuasan pelanggan (Hurriyati,2005:21).

Salah satu cara untuk meraih keunggulan kompetitif dalam mempertahankan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan citra merek (brand image) yang positif dan baik di mata Pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan terhadap perusahaan, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Menurut Kotler (2004:10) kepuasan pelanggan adalah tindakan dimana anggapan kerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Sedangkan citra merek adalah penglihatan dan kepercayaan yang terpendam di benak pelanggan sebagai cerminan asosiasi yang tertahan di ingatan pelanggan. Baik buruknya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra merek tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Fenomena yang terjadi belakangan ini, berdasarkan data yang diperoleh dari CV TEPAT TRANS Sidoarjo, penyewaan mobil mengalami fluktuatif (naik-turun), dapat dilihat pada tabel 1 penyewaan mobil di CV. TEPAT TRANS Sidoarjo tahun 2020.

Berdasarkan sumber yang diperoleh dari perusahaan CV. TEPAT dapat diketahui data

Table 1. Jumlah penyewa harian pada CV. TEPAT pada tahun 2020

No	Bulan	Jumlah keseluruhan
1	Januari	35
2	Februari	32
3	Maret	33
4	April	19
5	Mei	19
6	Juni	21
7	Juli	25

8	Agustus	14
9	September	18
10	Oktober	33
11	November	43
12	Desember	41

Sumber : Data Internal Perusahaan

Table 2. Jumlah pelanggan CV Tepat pada tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2017	110
2	2018	98
3	2019	75
4	2020	53

Sumber : Data Internal Perusahaan

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa mobil rental dengan judul yang di angkat oleh penulis yaitu: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sewa Mobil di CV. Tepat di Sidoarjo”***.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV. Tepat Trans sidoarjo?
2. Apakah Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV. Tepat Trans sidoarjo?

1.3 Tujuan penelitian

Adapaun tujuan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Tepat Trans Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan CV. Tepat Trans Sidoarjo.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pembaca antara lain :

- a. Bagi perusahaan : Dapat meningkatkan jumlah pelanggan dengan memiliki keunggulan yang dimiliki.
- b. Bagi pembaca : dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian yang lebih lanjut, khususnya penelitian tentang cara mempertahankan pelanggan.
- c. Bagi penulis : Penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan peneliti dapat mengembangkan pengetahuan dan wawasan, dan selain itu untuk memenuhi salah satu syarat demi mencapai gelar sarjana strata satu Fakultas Ekonomi Bisnis jurusan Manajemen.