

HALAMAN JUDUL

**“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL BERKAH”**

(Studi kasus pada konsumen rental mobil berkah di Kota Solo, Jawa Tengah)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

MUHAMMAD FAIZAL SYARIFUDDIN

11150074

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD FAIZAL SYARIFUDDIN
NIM : 11150074
Program studi : MANAJEMEN
Fakultas : BISNIS
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL
MOBIL BERKAH”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 21 April 2021

Yang menyatakan



(Muhammad Faizal Syarifuddin)
NIM.11150074

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Disusun oleh :

Muhammad Faizal Syarifuddin

11150074

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL BERKAH”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

MUHAMMAD FAIZAL SYARIFUDDIN

11150074

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

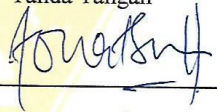
Dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 9 April 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Jonathan Herdioko, SE., MM

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing)



2. Lucia N. Kartika, S.Pd., Dipl.Secr, M.M.

(Dosen Penguji)



3. Dr. Singgih Santoso, MM

(Dosen Penguji)



Yogyakarta ... 2.1. APR 2021

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Bisnis



(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL BERKAH**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi Sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Institusi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana semestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 24 Maret 2021



Muhammad Faizal Syarifuddin

11150074

HALAMAN MOTO

“Berfikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu”, **Ali Bin Abi Thalib**

“Lakukanlah kebaikan sekecil apapun, Karena kau tak pernah tahu kebaikan apa yang akan membawamu ke surga”, **Imam Hassan Al-Bashri**

“Para ahli di bidang manapun dulunya seorang pemula”, **Helen Hayes**

“Kegagalan adalah sebuah kesempatan untuk memulai lagi, kali ini dengan lebih cerdas”,
Henry Ford

“Saya memilih orang malas untuk melakukan pekerjaan yang sulit, karena orang yang malas akan menemukan cara mudah untuk melakukannya”, **Bill Gates**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Rental Mobil Berkah”*** (Studi Kasus Pada Konsumen Rental Mobil Berkah Di Kota Solo, Jawa Tengah). Dan juga :

- Para Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Terutama terimakasih saya ucapkan kepada Dosen pembimbing saya Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM.
- Nilam Dwi Rahayu yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk selalu berjuang mengerjakan pekerjaan yang sempat tertunda.
- Keluarga besarku yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi fasilitas sampai seperti sekarang ini.
- Teman-teman Rental Mobil khusus nya Berkah Group yang selama ini menemani saya dalam merintis usaha saya, tetap kompak dan solid.

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak yang dengan tulus dan rela mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang Tua dan Keluarga saya yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, dan semangat kepada penulis selama masa penyusunan skripsi.
2. Teman-teman se-angkatan 2015 yang selalu Bersama dan mendukung penulisan skripsi.
3. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang banyak membantu penulis hingga terselesaikanya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan tulisan ini.

Yogyakarta, 24 maret 2021



Muhammad Faizal Syarifuddin

1150074

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Pemasaran	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	6
3. Kualitas Jasa.....	9
4. Persepsi Harga	12

B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka penelitian	15
D. Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	17
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	17
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	17
D. Variabel Penelitian.....	18
1. Identifikasi Variabel.....	18
2. Pengukuran Variabel.....	19
3. Definisi Operasional	20
E. Populasi dan	23
F. Teknik Pengambilan Sampel	24
G. Sumber Data	24
H. Teknik Pengumpulan Data.....	25
I. Teknik Pengujian Instrumen.....	25
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reliabilitas	26
J. Teknik Analisis Data.....	27
1. Analisis Rergresi Linier Berganda.....	27
2. Uji F.....	28
3. Uji t.....	29

BAB IV ANALISIS DATA

A. Sejarah Rental Mobil Berkah.....	31
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	32

C. Logo Perusahaan.....	33
D. Susunan Organisasi Perusahaan.....	34
E. Uji Instrumen Penelitian	34
1. Validitas	34
2. Reliabilitas	36
F. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	37
1. Analisis Deskriptif (karakteristik responden)	38
a. Jenis kelamin.....	38
b. Usia	38
c. Pekerjaan.....	39
d. Pendapatan rata-rata anda perbulan	40
e. Penggunaan jasa.....	41
2. Deskripsi Variabel Penelitian	41
a. Tangible	41
b. Reliability	42
c. Responsiveness	43
d. Assurance.....	45
e. Emphaty	46
f. Harga.....	47
g. Kepuasan.....	48
G. Analisis Regresi	49
1. Persamaan regresi	49
2. Koefisien determinasi (R^2).....	51
3. Uji Simultan (Uji-F).....	52

4. Uji Partial/uji	53
H. Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	21
Tabel IV.1	Rangkuman Validitas Variabel Independent	35
Tabel IV.2	Rangkuman Validitas Variabel Dependent	36
Tabel IV.3	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Rental Mobil Berkah Kota Solo, JawaTengah	37
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	38
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel IV.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan rata-rata perbulan	40
Tabel IV.9	Penggunaan jasa	41
Tabel IV.10	Deskripsi Variabel Tangible	42
Tabel IV.11	Deskripsi Variabel Reliability	43
Tabel IV.12	Deskripsi Variabel Responsiveness	44
Tabel IV.13	Deskripsi Variabel Responsiveness	45
Tabel IV.14	Deskripsi Variabel Emphaty	46
Tabel IV.15	Deskripsi Variabel Harga	47
Tabel IV.16	Deskripsi Variabel Kepuasan.....	48
Tabel IV.17	Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel IV.18	Model Summary ^b	51
Tabel IV.19	Uji F	52
Tabel IV.20	Rangkuman Nilai-nilai t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	15
Gambar 4.1	Logo Rental Mobil Berkah	32
Gambar 4.2	Susunan Keorganisasian Rental Mobil Berkah	33

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Data Responden
LAMPIRAN 3	Olah Data
LAMPIRAN 4	Tabel Korelasi Product Moment
LAMPIRAN 5	Uji F
LAMPIRAN 6	Uji t
LAMPIRAN 7	Kartu Konsultasi
LAMPIRAN 8	Kartu Revisi

©UKDWN

ABSTRAK

“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL BERKAH” (Studi kasus pada konsumen rental mobil berkah di Kota Solo, Jawa Tengah)

Muhammad Faizal Syarifuddin
Universitas Kristen Duta Wacana
Yogyakarta 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama Dimensi Kualitas Jasa (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori. Populasinya adalah seluruh pengguna jasa Rental Mobil "Berkah" di Kota Solo, Jawa Tengah. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan teknik Korelasi Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Secara parsial empathy dan reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan rental mobil berkah di Kota Solo, Jawa Tengah sedangkan secara bersama-sama semua variabel independent berpengaruh

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan

ABSTRACT

“ INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION IN BERKAH CAR RENTAL COMPANIES ” (Case study on consumers of blessed car rental in Solo City, Central Java)

Muhammad Faizal Syarifuddin
Duta Wacana Christian University
Yogyakarta 2021

This study aims to determine the joint effect of Service Quality Dimensions (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance and Emphaty) on customer satisfaction in the Blessing Car Rental Company in Solo, Central Java.

This type of research is an explanatory research type. The population is all users of "Blessing" Car Rental services in Solo, Central Java. The number of samples is 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling technique. The data collection technique used was a questionnaire. Data analysis techniques to test hypotheses using Multiple Correlation techniques.

The results of the analysis show that: (1) Partially empathy and reliability have no effect on consumer satisfaction of the blessed car rental in Solo, Central Java, while together all independent variables have an effect

Keywords: Service Quality, Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi seperti sekarang ini dimana pandemic covid 19 melumpuhkan berbagai sector perekonomian banyak bisnis mengalami kerugian hingga sampai pada penutupan pada bisnis yang sedang berjalan tersebut. Hal ini membuat sebagian besar pelaku bisnis berlomba-lomba untuk menjaring konsumen. Berbagai strategi pemasaran dilakukan demi terciptanya sebuah *sales* (penjualan) baik itu barang maupun jasa. Strategi yang dilakukan hanya untuk mencapai tujuan perusahaan ataupun bisnis. Salah satu indikator terciptanya tujuan tersebut diantaranya adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dimana disini adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Selain kualitas jasa, harga merupakan faktor sangat penting bagi perusahaan, karena konsumen menjadi sangat sensitif terhadap penetapan harga yang akan diberikan perusahaan kepada konsumen. Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya (Kotler dan Keller, 2012) dalam Rustam (2017). Akan tetapi dalam menentukan penetapan harga perlu dilakukan monitoring terhadap harga yang ditetapkan pesaing, agar dalam menetapkan harga perusahaan

tidak terlalu tinggi sehingga akan menciptakan kepuasan pelanggan. Uraian diatas sangat sesuai dengan permasalahan yang sedang di alami oleh perusahaan rental mobil MOBIL BERKAH, yang dimana dalam kondisi seperti sekarang ini memerlukan sebuah kepuasan Pelanggan sehingga tidak mengalami kerugian di masa-masa seperti sekarang ini. Banyak perusahaan rental mobil lainnya berlomba-lomba memberikan pelayanan hingga harga yang tidak masuk akal demi terciptanya penjualan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan konsumen dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL BERKAH”** (Studi kasus pada konsumen rental mobil berkah di Kota Solo, Jawa Tengah).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang mendasari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Dimensi Kualitas Jasa Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?
2. Apakah Dimensi Kualitas Jasa Tangibles berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?
3. Apakah Dimensi Kualitas Jasa Responsiveness terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?
4. Apakah Dimensi Kualitas Jasa Assurance berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?

5. Apakah Dimensi Kualitas Jasa Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?
6. Apakah Dimensi Kualitas Jasa (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) Secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?
7. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas penelitian ini difokuskan pada :

1. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen rental mobil Berkah.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas jasa, persepsi harga dan kepuasan

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Reliability terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
2. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Tangibles terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah

3. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Responsiveness terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
4. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Assurance terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
5. Untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Emphaty terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
6. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama Dimensi Kualitas Jasa (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
7. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah di Kota Solo, Jawa Tengah

E. Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan ini dapat berguna bagi berbagai pihak, yaitu bagi penulis sendiri, Universitas Kristen Duta Wacana, dan bagi pelanggan pengguna jasa Rental Mobil Berkah di Kota Solo, Jawa Tengah.

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Penyedia jasa rental mobil

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menjaga kepuasan pelanggan untuk tetap setia menggunakan jasa yang disediakan melalui dimensi kualitas jasa dan masalah penetapan harga

2. Bagi penulis

Penelitian ini semakin menambah wawasan tentang realitas bisnis yang ada, sehingga dapat mengerti penerapan teori yang didapat dengan keadaan sesungguhnya serta menjadi modal dasar dalam memasuki dunia kerja dan bisnis.

3. Bagi Pelanggan

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan informasi mengenai perusahaan maupun pribadi yang menyediakan jasa penyewaan kendaraan

4. Bagi Universitas Kristen Duta Wacana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan yang berguna khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ekonomi manajemen.

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada Bab V maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Kualitas Jasa Tangibles berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
2. Dimensi Kualitas Jasa Reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
3. Dimensi Kualitas Jasa Responsiveness berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
4. Dimensi Kualitas Jasa Assurance berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
5. Dimensi Kualitas Jasa Emphaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
6. Dimensi Kualitas Jasa (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) Secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah
7. Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan bahwa Kualitas jasa, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah ,maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan pada perusahaan. Mengingat bahwa dalam penelitian terdapat 2 variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah tersebut:

1. Reliability

Mengingat bahwa pernyataan variabel reliability rata-rata terendah pada item ke 3 (Karyawan Rental Mobil "Berkah" selalu menepati janji) dengan nilai sebesar 3.9800. Maka apabila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal menepati janji maka perusahaan perlu melihat produk yang ada atau menyediakan mobil sebelum hari h atau bisa dibilang booking unit yang diinginkan pelanggan.

2. Emphaty

Mengingat bahwa pernyataan variabel emphaty rata-rata terendah pada item ke 3 (Karyawan Rental Mobil "Berkah" mengutamakan kepentingan konsumen) dengan nilai sebesar 4.0900. Maka apabila perusahaan ingin meningkatkan keputusan kepuasan pelanggan melalui emphaty maka perusahaan perlu membenahi dalam hal semua pelanggan dianggap penting bukan cuma teman kerabat ataupun pelanggan tetap yang diberikan perhatian khusus tetapi semua pelanggan mendapatkan perhatian khusus karena pelanggan tetap ataupun calon pelanggan tetap merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan Rental Mobil berkah Kota Solo, Jawa Tengah .

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Sidiq Rustam. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Solo*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan. Kedua*,; Penerbit BFEE UGM Yogyakarta
- Cockrill, Antje dan Mark M.H. Goode. 2010. *Perceived Price And Price Decay In the DVD Marke*. The Journal of Product And Brand Management.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup..* Andi. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*,: Andi. Yogyakarta
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro: Semarang
- Indriantoro, Nur dan Supomo, 2002, “ *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk. Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*,: BPFEE. Yogyakarta
- Kim, Hyun-Duck. David La Vetter,& jeoungHak Lee. 2006. *The Influence of Service Quality Factors on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in the Korean Professional Basketball League*.*International Journal of Applied Sports Sciences*. Vol.18, No.1,39-58
- Kotler Dan Keller, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga: Jakarta.

- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1.: Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip 2006. *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, P.T. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Levy, M., & Weitz, B. A. 2012. *Retailing Management Information Center*. New York: McGraw Hill Higher Education.
- Malik, F ; Yaqoob.,S.,A.S. Aslam. 2012. *The Impact Of Price Perception, Service Quality, And Brand Image On Customer Loyalty (Study of Hospitaly Industry In Pakistan) Interdisciplinary Journal Of Contemporary researchIn busines* Vol 4, No 5, Halaman 114-126.
- Peter, Donnelly. 2011. *Marketing Management: Knowledge and Skills*, 10th Edition (Custom McGraw-Hill Create Customized Edition).
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga.
- Rosvita. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang
- Sangadji , Etta Mamang & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian–Pendekatan. Praktis dalam Penelitian*, ANDI, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*.: PT Fajar. Interpratama Mandiri. Jakarta.

Sugiono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua.: CV Alfa Beta Bandung.

Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta :Bandung.

Tjoanoto, M. T dan Kunto, Y. S. 2013. *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No. 1*, 1-9.

Zakaria, Z. A., Mustapha S., Sulaiman, M. R., Jais A. M. M., Somchit, M. N., & Abdullah, F. C. 2007. *The antinociceptiveaction of aqueous extract from Muntingia calabura leaves: the role of opioid receptors*. *Medical Principles and Practice*, 16, 130-136