

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Persaingan bisnis yang semakin ketat pada saat ini, membuat perusahaan harus mampu bersaing dan mengatur strategi serta mempunyai keunggulan dengan produk pesaing. Terutama pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima juga memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan agar tetap bertahan dan bersaing dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan menjadi loyal dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Kebutuhan sarana transportasi semakin hari juga semakin meningkat yang diiringi dengan berbagai macam gaya hidup masyarakat yang berbeda-beda.<sup>1</sup> Karena keterbatasan kemampuan yang berbeda-beda, tidak sedikit orang yang lebih cenderung memilih jasa rental mobil untuk mempercepat sistem kerja guna mempersingkat waktu dengan hasil yang maksimal. Dengan adanya hal tersebut menjadikan terbukanya banyak peluang bisnis di bidang jasa transportasi.

Sekarang ini usaha sewa atau rental mobil menjadi semakin berkembang dengan adanya peningkatan permintaan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dalam sarana transportasi. Adanya peluang tersebut maka munculah perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang

---

<sup>1</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 67

usaha jasa rental mobil. Semakin pesatnya perusahaan yang menawarkan produk jasa guna menciptakan kepuasan pelanggan karena beberapa pola perilaku pelanggan yang susah ditebak.<sup>2</sup> Maka dari itu dalam menghadapi persaingan tersebut Qiistrans Rent Car menjadi objek penelitian penulis. Qiistrans Rent Car merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat yang telah berdiri sejak tahun 2017 akhir hingga saat ini. Banyaknya pesaing maka Qiistrans dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang baik, agar mampu bersaing dan menjadi pilihan para pengguna jasa transportasi di Kota Kediri. Qiistrans Rent Car mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu meningkatkan dan mempertahankan kelayakan pelanggannya dengan cara menerapkan pelayanan yang prima (*Service Excellent*).

Namun pada awal tahun 2020 saat munculnya virus Covid-19 yang melanda dunia dan mengharuskan pemerintah memberlakukan kebijakan baru (*lockdown*) selama beberapa bulan guna mencegah penyebaran virus Covid-19 hampir semua aspek kehidupan pada saat itu mengalami ketidakstabilan ekonomi, kesehatan, dan sosial. Tak terkecuali usaha rental mobil yang juga terdampak pandemi, salah satunya ialah Qiistrans Rent Car, sejak pemerintah mengumumkan adanya pandemi covid-19 dari bulan Maret 2020, Qiistrans Rent Car juga mengalami penurunan konsumen yang cukup drastis pada satu bulan pertama.

---

<sup>2</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), 176

Owner rental mobil Qiistrans Rent Car mengungkapkan bahwa pihaknya merasakan dampak pandemi sejak akhir pekan di bulan Februari sampai Maret. Untuk bisa bertahan pada kondisi saat itu, Qiistrans Rent Car mengubah strateginya. Qiistrans memang punya pasar untuk penyewaan kendaraan untuk jangka panjang, baik untuk perusahaan atau pribadi, jadi saat masa awal pandemi mobil lebih dialihkan untuk pasar tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Penyewa Qiistrans Rent Car 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Armada</b>	<b>Jumlah Penyewa</b>
2018	17	3740
2019	19	4778
2020	23	4921
<b>Jumlah</b>		<b>13.439</b>

Sumber : Data Qiistrans Rent Car

**Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Loyal Qiistrans Rent Car 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penyewa</b>	<b>Jumlah Pelanggan Loyal</b>
2018	3740	346
2019	4778	512
2020	4921	650
<b>Jumlah</b>	<b>13.439</b>	<b>1508</b>

Sumber : Data Qiistrans Rent Car

Tabel 1.1 jumlah pelanggan selama tiga tahun terakhir yang terus meningkat yaitu pada tahun 2018 sebanyak 3740 konsumen, pada tahun 2019 sebanyak 4778, lalu pada tahun 2020 sebanyak 4921. Sedangkan pada Tabel 1.2 yaitu jumlah pelanggan loyal dalam setahun berjumlah 1508. Pada tahun 2018 sebanyak 346 orang, lalu pada tahun 2019 sebanyak 512 orang dan pada tahun 2020 sebanyak 650 orang. Dari data diatas dapat diketahui ada 1508 orang dari 13.439 orang yang loyal dan memberikan kepercayaan dalam menggunakan produk jasa dari Qiistrans Rent Car.

Qiistrans Rent Car juga terus meningkatkan kinerja layanannya. Kinerja merupakan salah satu faktor pendukung untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Adapun beberapa strategi dari Qiistrans Rent Car dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan telah menjadi keunikan tersendiri pada Qiistrans Rent Car:

- a. Memberikan hadiah kepada pelanggan yang loyal yang telah melakukan rental mobil minimal sepuluh kali dalam satu tahun
- b. Sering adanya diskon atau potongan harga pada hari-hari tertentu
- c. Memberikan bermacam harga penawaran yang lebih murah
- d. Mempunyai karyawan yang tampil rapi, ramah, dan sopan
- e. Menyediakan unit mobil dengan rata-rata tahun tinggi dengan kondisi mobil yang terawat, nyaman dan bersih.

Produk jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak cepat hilang dan tidak berwujud, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen atau pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi

jasa tersebut. Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dan nilai dari sesuatu yang ditawarkan,<sup>3</sup> terkait dengan pembahasan tentang jasa rental mobil. Rental mobil merupakan salah satu usaha penyedia layanan jasa yang bergerak di bidang jasa transportasi yang dalam kegiatannya terdapat unsur yaitu sewa. Jasa yang diberikan dari Qiistrans Rent Car adalah dengan menyewakan mobil untuk konsumen yang memerlukan mobil untuk keperluan keberangkatan ke suatu tempat, rekreasi, mudik, dan kebutuhan konsumen lainnya. Selain jasa penyewaan mobil Qiistrans Rent Car juga melayani jasa sewa mobil *drop off* (dengan sopir yang sudah biasa melakukan perjalanan ke tempat tujuan yang diminta konsumen).

Qiistrans Rent Car memiliki beberapa keunggulan dibandingkan jasa rental mobil yang lain di kota Kediri yaitu tersedia unit mobil baru dengan tahun tinggi, ada bermacam-macam jenis, warna dan merk mobil yang ditawarkan, kondisi mobil yang selalu dalam keadaan fit dan prima, selalu mengikuti kelengkapan berlalulintas, proses *booking* yang mudah dan cepat, bisa juga *booking* dan sewa di hari yang sama dan jam yang sama juga selagi masih tersedia unit mobil yang *ready*, tidak perlu membayar uang muka saat melakukan *booking* tetapi cukup dengan mengirimkan foto KTP dan bisa melakukan pembayaran saat pengambilan mobil. Tidak hanya mobil saja, tetapi Qiistrans Rent Car juga menyewakan berbagai unit truk,

---

<sup>3</sup> Binti Mutafarida, "Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun", *Istithmar* Volume 1 Nomor 1 Januari 2017,9

*pick up*, dan elf dengan berbagai macam merk unit juga harga yang variatif serta terjangkau tanpa mengurangi mutu layanan servis.

Berikut tabel perbandingan harga Qiistrans Rent Car dengan beberapa rental mobil yang ada di Mojoroto.

**Tabel 1.4 Tabel perbandingan Qisstrans Rent Car dan Rental Mobil lain di Kecamatan Mojoroto**

	<b>Qiistrans Rent Car</b>	<b>Citra Trans</b>	<b>Glory Rental</b>
<b>Produk</b>	Tersedia 23 armada	Tersedia 15 armada	Tersedia 13 armada
<b>Harga</b>	Harga mulai dari Rp.150.000 - Rp.600.000	Harga mulai dari Rp.250.000 - Rp.650.000	Harga mulai dari Rp.250.000 - Rp.650.000
<b>Tempat</b>	Lokasi strategis sangat dekat dengan pusat keramaian, tetapi masuk gang	Lokasi kurang strategis, karena masuk area perumahan	Lokasi strategis dan mudah untuk ditemukan ,
<b>Promosi</b>	Online (instagram, facebook,	Online (web) dan offline (brosur)	Hanya online (website)

	whatsapp) dan offline (brosur, banner)		
<b>Orang</b>	Owner dan pegawai ramah, sabar dan cepat tanggap saat melayani konsumen	Pegawai sopan dan ramah tetapi kurang tanggap dalam merespon pertanyaan dari konsumen	Tidak memiliki pegawai dan hanya ada owner yang melayani. Ownernya ramah dan sabar.
<b>Proses</b>	Prosesnya cepat, praktis, syarat tidak berbelit-belit.	Prosesnya cepat akan tetapi syaratnya banyak	Prosesnya lama dikarenakan tidak mempunyai pegawai tetapi syaratnya mudah tidak ribet
<b>Tampilan Fisik</b>	Memiliki garasi mobil yang luas tetapi tempatnya <i>outdoor</i> jadi tidak teduh dan memiliki garasi motor untuk konsumen	Memiliki garasi mobil yang teduh tetapi lahan terbatas	Memiliki garasi mobil yang luas tetapi tidak memiliki garasi untuk motor para konsumen yang menyewa

	ditempat yang teduh, dan tempatny bersih		
--	---	--	--

Sumber : wawancara dan website<sup>4</sup>

Tabel diatas sudah menjelaskan beberapa perbedaan Qiistrans Rent Car dengan rental mobil yang lain dan dari perbedaan itulah peneliti mengambil salah satu perusahaan yang memiliki keunikan atau keunggulan tersendiri dibanding perusahaan lain yang mana salah satu bidang usaha yang sangat memperhatikan kualitas pelayanannya yang prima adalah Qiistrans Rent Car yang berlokasi di Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap Qiistrans Rent Car, ternyata jumlah konsumen yang loyal masih tetap meningkat pada tiap tahun khususnya pada awal pandemi di 2020. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang “**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**”

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan pemilik Qiistrans Rent Car (Dio Risqiawan), pada 11 Maret 2021.  
<https://www.citrans.com/rental-mobil-kediri/> diakses pada 12 Maret 2021



## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?
2. Bagaimana Peranan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri
2. Untuk mengetahui Peranan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas kepada penulis maupun pembaca mengenai implementasi *service excellent* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi pemikiran bagi para pelaku bisnis dalam upaya memperluas wawasan serta dapat dijadikan referensi agar dalam meningkatkan kelayakan pelanggan dapat dilakukan dengan optimal

## E. Telaah Pustaka

1. *Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri*, oleh Arif Affandi (2018), Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah STAIN Kediri

Pada penelitian tersebut metode penelitian yang digunakan termasuk dalam penelitian kualitatif, sedangkan analisisnya menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang disampaikan adalah penerapan kualitas pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah sudah sangat baik, hal ini dikarenakan adanya penambahan jumlah nasabah baru dan loyal yang bertambah dalam pertahunnya. Adapun persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan meneliti tentang penerapan kualitas pelayanan. Perbedaannya yakni objek penelitiannya berbeda<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Arif Affandi, *Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri*, Kediri: STAIN Kediri, 2018

2. *Pengaruh Kualitas Jasa Produk Mobil Rental, Harga, dan Sistem Penanganan Keluhan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil Pada CV. Line Trip Rent Car Pekanbaru* pada tahun 2020 oleh Nurfadillah, mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan hasil bahwa sistem dalam menangani keluhan dan kualitas suatu produk dan mempunyai pengaruh positif, sedangkan harga memiliki pengaruh negatif dikarenakan harga yang semakin tinggi akan menurunkan minat konsumen. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan pada Rental Mobil, sedangkan perbedaannya yaitu tempat dan metode penelitiannya, dimana Nurfadillah mengambil objek di CV. Line Trip Rent Car Pekanbaru dengan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti mengambil objek di Qiistrans Rent Car dengan metode penelitian kualitatif.<sup>6</sup>

3. *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Persewaan Mobil "Pradana Rent Car" Semarang* pada tahun 2014 oleh Trio Saputra Negara, Jazul, Dwi Nurul Izzati, Mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan hasil yang menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas pelayanan

---

<sup>6</sup> Nurfadillah, *Pengaruh Kualitas Jasa Produk Mobil Rental, Harga, dan Sistem Penanganan Keluhan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil Pada CV. Line Trip Rent Car Pekanbaru*, Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020.

seperti tanggapan, empati, bukti fisik, jaminan, dan kehandalan, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan pada Rental Mobil, sedangkan perbedaannya yaitu tempat dan metode penelitiannya, dimana Trio Saputra Negara, dkk mengambil objek di Pradana Rent Car Semarang dengan metode kuantitatif sedangkan peneliti mengambil objek di Qiistrans Rent Car dengan metode kualitatif.<sup>7</sup>

4. *Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)* pada tahun 2018 oleh Triyani, mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan hasil penelitiannya yaitu pelayanan yang terjadi di LKP Via Course sudah terpenuhi sesuai dengan etika bisnis Islam, tetapi belum keseluruhan karyawan LKP Via Course yang peneliti teliti sesuai dengan etika bisnis Islam, dikarenakan salah satu karyawan yang ada di LKP Via Course kurang ramah dalam pelayanan, seperti ketus dalam melayani pelanggannya. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama

---

<sup>7</sup> Trio Saputra Negara, Jazul, Dwi Nurul Izzati, *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Persewaan Mobil "Pradana Rent Car" Semarang*, Semarang: Universitas Dian Nuswantoro, 2014.

meneliti tentang *Service Excellent*, sedangkan perbedaannya yaitu objek atau tempat penelitiannya, dimana Triyani meneliti di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur dengan sedangkan peneliti mengambil objek di Qiistrans Rent Car.<sup>8</sup>

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta* pada tahun 2017 oleh Trisna Wiryawan, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan hasil yang ditemukan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, tangible, empati, assurance* bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen pada Rental Mobil, sedangkan perbedaannya yaitu tempat dan metode penelitiannya, dimana Trisna Wiryawan mengambil objek di Rental Mobil Cokewed Yogyakarta dengan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti mengambil objek di Qiistrans Rent Car dengan metode penelitian kualitatif.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Triyani, *Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)*, Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018

<sup>9</sup> Trisna Wiryawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017