

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENYEWAKAN MOBIL PADA SEMBILAN JAYA RENT CAR MADIUN

Kurniawan Nur Al Aziz¹⁾, Karuniawati Hasanah²⁾, Dian Citaningtyas Ari Kadi³⁾

¹Universitas PGRI Madiun
kurniawannuralaziz@gmail.com

²Universitas PGRI Madiun
aan.karuniawati@unipma.ac.id

³Universitas PGRI Madiun
dian.citaningtyas@gmail.com

Abstract

The decision to rent is the selection of two or more alternative choices for the decision to rent, meaning that a person can make a decision, other alternative choices must be available, then the process is carried out when taking a particular product or service, the consumer chooses one alternative from several existing alternatives. This study aims to determine the effect of product quality, price, and service quality on the decision to rent a car at Nine Jaya Rentcar Madiun. The method in this research is a quantitative method. The population of this research is all of the Nine Jaya Rentcar Madiun car tenants. The sampling technique used is non-probability sampling, precisely purposive sampling. Determination of the number of samples using the Lemeshow formula (1997) and was set at 385 respondents. The analysis technique uses a measurement model (Outer Model) to test validity and reliability, structural capital (inner model), Hypothesis Testing. The results of the study prove that: Product Quality, Price, and Service Quality have a positive and significant effect on hiring decisions.

Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality, Renting Decision.*

Abstrak

Keputusan menyewa adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menyewa, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif pilihan lain, kemudian proses yang dilakukan pada saat mengambil produk atau jasa tertentu, konsumen memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh penyewa mobil Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* tepatnya *purposive sampling*. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus Lemeshow (1997) dan ditetapkan sebesar 385 Responden. Teknik analisis menggunakan model pengukuran (*Outer Model*) uji validitas dan reliabilitas, modal struktural (*inner model*), Uji Hipotesis. Hasil penelitian membuktikan bahwa: Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menyewa.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menyewa.*

PENDAHULUAN

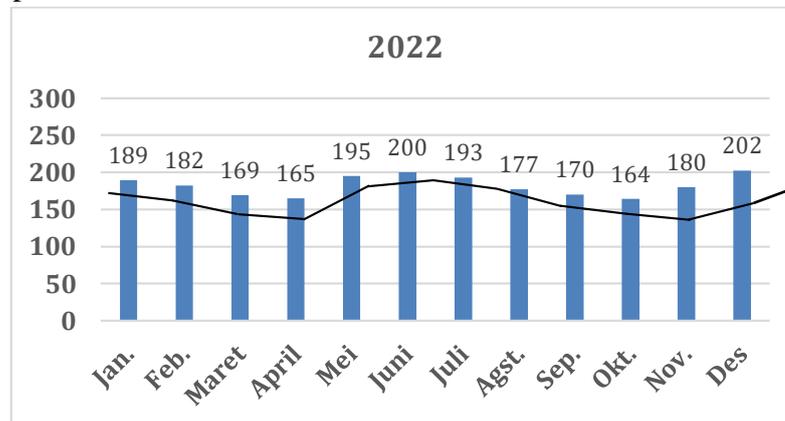
Pada era globalisasi saat ini, perkembangan perekonomian di Indonesia sangatlah pesat, karena semakin banyak *need and want* manusia yang harus dipenuhi. Semakin padatnya penduduk dan banyaknya aktifitas masyarakat serta kebutuhan masyarakat mengenai belajar, bekerja, liburan, penelitian. Hal ini berdampak pada masalah transportasi baik dari darat, udara atau laut.

Sebab itu alat transportasi begitu dibutuhkan oleh setiap manusia. Menurut Fatimah, (2019:1) transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dilanjutkan menurut Qomaruddin, (2020) sektor transportasi sangat penting perannya karena populasi manusia yang semakin meningkat, serta mempermudah manusia dalam menjangkau suatu tempat dalam berbagai kepentingan yang mereka miliki. Tingginya pengguna alat transportasi membuat para pengusaha menjadikan peluang untuk menyediakan jasa menyewa mobil.

Sewa mobil atau biasa dikenal dengan rental mobil merupakan sebuah badan usaha dibidang jasa penyewaan kendaraan roda empat (mobil). Banyaknya aktivitas individu maupun organisasi mengenai keinginan maupun kebutuhan yang menjadikan konsumen lebih memilih untuk sewa mobil guna terpenuhinya keinginan maupun kebutuhan tersebut. Sewa mobil sendiri memberikan kemudahan daripada membeli mobil baru yang harganya semakin mahal belum lagi biaya mengenai perawatan dan tarif pajak yang harus ditanggung, oleh karena itu menyewa mobil adalah salah satu alasan bagi individu atau organisasi karena harga yang dikeluarkan terpaut lebih murah daripada membeli mobil baru.

Sembilan Jaya Rentcar Madiun adalah salah satu tempat penyedia jasa sewa atau rental mobil yang ada di Madiun. Letak lokasi atau alamatnya ada di Jl. Dusun Pulorejo, RT.05/RW.02, Pulorejo, Sawahan, Kec. Sawahan, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63162; Telepon +62851-5779-2356. Alasan peneliti menjadikan Sembilan Jaya Rentcar sebagai objek penelitian dikarenakan Sembilan Jaya Rentcar menyediakan banyak armada untuk disewakan yang seiring dengan banyaknya konsumen dari berbagai kalangan. Pada saat konsumen menentukan keputusan menyewa pada Sembilan Jaya Rentcar, perusahaan sangat memperhatikan jumlah konsumen yang menyewa armada disetiap harinya. Pendapat menurut Berutu, (2017) bahwa keputusan menyewa adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menyewa, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif pilihan lain, kemudian proses yang dilakukan pada saat mengambil produk atau jasa tertentu, konsumen memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada.

Jumlah konsumen dalam menentukan keputusan menyewa mobil di Sembilan Jaya Rentcar pada tahun 2022 mengalami perkembangan yang fluktuatif yaitu mengalami kenaikan dan penurunan jumlah penyewa. Jumlah penyewa yang ada dapat dilihat pada tabel berikut:



Gambar 1. Jumlah Penyewa Mobil Sembilan Jaya Rentcar Madiun
Sumber: Sembilan Jaya Rentcar Madiun

Data penyewa Sembilan Jaya Rentcar menunjukkan bahwa satu tahun terakhir mengalami perkembangan yang fluktuatif. Pada bulan Januari hingga April mengalami penurunan, pada bulan Mei dan Juni mengalami kenaikan, dan penurunan kembali terjadi pada bulan Juli sampai dengan Oktober yang berlanjut dengan kenaikan pada bulan November hingga Desember karena mendekati liburan akhir tahun.

Dari jumlah penyewa pada Sembilan Jaya Rentcar yang mampu menyaingi tempat penyewaan mobil lain di Madiun yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penyewa pada beberapa Rental Mobil di Madiun (2022).

Sembilan Jaya Rentcar	Bima Jaya Group	Hans Trans
2.186	1.342	1.182

Sumber: Beberapa rental mobil yang ada di Madiun.

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah penyewa pada Sembilan Jaya Rentcar pada tahun 2022 memiliki jumlah paling tinggi.

Menurut Kotler & Armstrong, (2011) Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya. Ini termasuk keseluruhan daya tahan produk, keandalan, presisi, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut nilai lainnya. Sembilan Jaya Rentcar menyediakan unit yang selalu dengan kondisi

prima, dan perawatan yang rutin. Hal ini dilakukan oleh pemilik bisnis karena untuk menunjang keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen selama menggunakan produk atau jasa yang diberikan.

Menurut Secapramana, (2000) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atas penggunaan suatu barang atau jasa. Harga sewa yang dikenakan dikatakan relative tergantung dengan lama menyewa, mobil type apa yang disewa, serta jarak tempuh selama menyewa.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan penjualan suatu unit usaha atau bisnis, karena dengan pelayanan yang baik maka konsumen akan tertarik dan merasa nyaman dengan pelayanan yang kita berikan sehingga menimbulkan keputusan pembelian konsumen (Suwanti, 2021). Sembilan Jaya Rentcar Madiun menerapkan pelayanan berupa menerima dan menangani semua keluhan dari konsumen.

Penelitian yang mendukung adanya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan menyewa adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan oleh Wahyudi, (2012) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan menyewa. Sebaliknya berdasarkan penelitian Fetrisen & Aziz, (2019) disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menyewa.

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai variabel harga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hijriyatuzzaharah, (2020) yang menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menyewa. Sebaliknya harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Mandey, 2013).

Selanjutnya variabel terakhir yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menyewa, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widyakto & Putra, (2023) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menyewa. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Polla et al., (2018) kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menyewa.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK , HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENYEWAKAN MOBIL PADA SEMBILAN JAYA RENTCAR MADIUN”**.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Kualitas Produk

Menurut Kotler & Amstrong dalam (Ibrahim & Thawil, 2019), yang artinya kualitas produk sebagai kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan

fungisinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Harga

Kotler & Keller, (2007) mendefinisikan harga adalah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya menghasilkan biaya. Pendapat lain disampaikan oleh Hasan dalam (Sarini Kodu, 2013) bahwa harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Dr. Meithiana Indrasari, 2019).

Keputusan Menyewa

keputusan menyewa adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people dan process, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respon yang muncul produk apa yang akan dibeli (Rozalia et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Pengumpulan data melibatkan penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada konsumen Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Populasi penelitian ini adalah seluruh penyewa mobil Sembilan Jaya Rentcar Madiun yang belum diketahui populasinya secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* tepatnya *purposive sampling*. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus Lemeshow (1997) dan ditetapkan sebesar 385 Responden. Informasi tersebut kemudian diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.0. Uji *R Square* merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data responden penelitian seluruh seluruh penyewa mobil Sembilan Jaya Rentcar Madiun pada saat dilaksanakannya penelitian ini. Berdasarkan penentuan sampel, jumlah responden penelitian adalah sebanyak 385 orang. Berikut rincian data responden berdasarkan kuesioner yang disebar ditinjau dari pekerjaan, responden penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Perkerjaan	Jumlah responden (orang)	Presentasi (%)
PNS/TNI/POLRI	58	15,1
Pegawai Swasta	118	30,6
Wiraswasta	97	25,2
Pelajar/Mahasiswa	107	27,8
Lain-lain	5	1,3
Total	385	100%

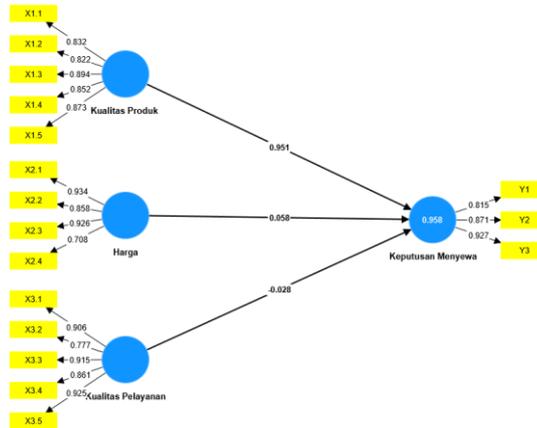
Sumber : Data penelitian 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas pegawai swasta yaitu sebanyak 118 responden atau sebesar 30,6%. Hal ini karena menyewa mobil untuk menunjang semua kegiatan pekerjaan yang membutuhkan transportasi dari pada membeli mobil baru yang lebih mahal.

Skema *Partial Least Square*

Pada penelitian ini, uji hipotesis menggunakan teknik analisis PLS-SEM *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *SmartPLS* 4.0. Adapun skema model program PLS yang diuji berupa uji outer model. Dimana uji outer:

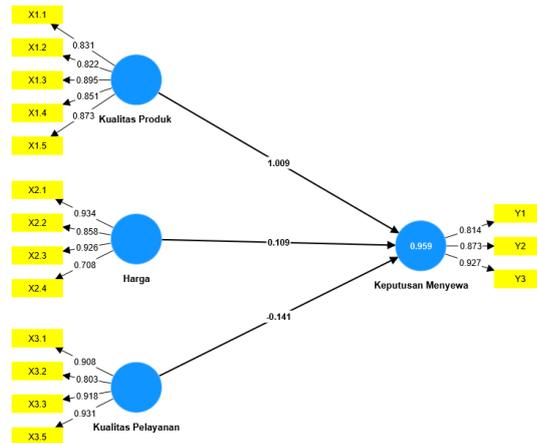
- Uji *Outer Model*



Gambar 2. Uji *Outer Model*

Sumber : Hasil PLS, 2023 (diolah)

b. Uji *Inner Model*



Gambar 3. Uji *Inner Model*

Sumber : Hasil PLS, 2023 (diolah)

Pada Gambar 3 menunjukkan hasil nilai loading factor sudah $> 0,50$ dan *outer loading* $> 0,70$ dikatakan valid dan siap untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

Analisis *Variant (R²)* atau Uji *Determinasi*

Analisis ini diperlukan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, nilai determinasi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Keputusan Menyewa	0.784	0.784

Sumber: Hasil PLS, 2023 (diolah)

Data pada tabel 3 dapat disimpulkan nilai tersebut menjelaskan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menyewa mampu

menjelaskan variabilitas kontrak keputusan pembelian sebesar 78,4%, dan sisanya sebesar 21.6% diterangkan oleh kontrak lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini. Penilaian *goodness of fit* dapat diketahui dari nilai *Q-Square*. *Q-Square* atau *Predictive Relevance* adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat relevansi model penelitian. Model dikatakan baik (fit) jika *Q-Square* > 0,33.

Tabel 4. Uji Q-Square

Variabel	<i>Q-Square</i>
Keputusan menyewa	0,672

Sumber : Hasil PLS, 2023 (diolah)

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *Q-Square* untuk variabel endogen keputusan menyewa (Y) mempunyai nilai sebesar $0,672 > 0,33$. Maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian termasuk dalam kategori baik (fit).

Uji Hipotesis

Perolehan dari olah data yang telah dilakukan oleh peneliti, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima jika nilai nilai t-statistik > 1,96 dan *P-value* < 0,05. Berikut hasil uji hipotesis yang didapatkan melalui *inner* model (*Bootstrapping*):

Tabel 5. Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Harga-> Keputusan Menyewa	0.419	0.421	0.068	6.118	0.000
Kualitas Pelayanan -> Keputusan Menyewa	0.314	0.318	0.069	4.542	0.000
Kualitas Produk-> Keputusan Menyewa	0.884	0.885	0.074	8.915	0.000

Sumber: Hasil PLS, 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis pertama menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan menyewa, dimana menunjukkan nilai t-statistik 8,915 lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 1,96 dan nilai *P-Values* 0,000 tersebut lebih kecil

dari 0,05. Berdasarkan hal itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama terbukti dan dapat diterima, artinya variabel kualitas produk (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menyewa (Y).

- 2) Hipotesis kedua menguji apakah harga berpengaruh terhadap keputusan menyewa, dimana dari hasil tabel diatas menunjukkan nilai t-statistik sebesar 6.118 lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 1,96 dan nilai *P-Values* 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua terbukti dan dapat diterima, artinya variabel harga (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menyewa (Y).
- 3) Hipotesis ketiga menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menyewa, dimana dari hasil tabel diatas menunjukkan nilai t-statistik kualitas produk sebesar 4.542 lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar 1,96 dan nilai *P-Values* 0.000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga terbukti dan dapat diterima, artinya kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menyewa (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun.

Saran bagi peneliti selanjutnya agar rekomendasi untuk peneliti selanjutnya untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang mempengaruhi keputusan pembelian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Berutu, F. (2017). *Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pedagang Menyewa Kios (Study Kasus Perusahaan Daerah Pusat Pasar Sidikalang)*.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Fetriszen, & Aziz, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) merek Aicos Produksi PT. Bumi Sarimas Indonesia. *Osf preprints, 1*, 1–9.
- Hijriyatuzzaharah. (2020). *Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan*

Pedagang Menyewa kios di pasar Belantik Siak.

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (jrmb) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Kotler, & Armstrong, G. (2011). *Principle of Marketing. 5th edition, prentice hall internasional* (englewood).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua* (kedua). PT. Indeks.
- Mandey, J. B. (2013). *Promosi, Distribusi, Harga pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild*. 1(4), 95–104.
- Polla, F. C., Mananeke, I., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224>
- Qomaruddin, M. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Falin Jaya Trans). *經濟志林*, 87(1,2), 149–200.
- Rozalia, Rinuastuti, H., & Hs, R. (2020). *Ketertarikan Konsumen pada Brand Ambassador dan Citra Merek pada Keputusan Pembelian*. 8(2), 149–162.
- Sarini Kodu. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Journal of Polymer Science, Part a: Polymer Chemistry*, 1(8), 1252–1259. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Secapramana, V. (2000). Model Dalam Strategi Penetapan Harga. *UNITAS*, 9(1), 30–43.
- Suwanti. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Keputusan Pembelian di Unit UMKM KUD Karya Mukti (Studi kasus: Unit Mini Market KUD Karya Mukti)*. Ii(1), 15–24.
- Wahyudi, J. F. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Menyewa Kos*.
- Widyakto, A., & Putra, Y. P. (2023). *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Menyewa Lapangan Bulutangkis Pb Saba Semarang*. 2(1), 19–27.