

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha semakin ketat, kondisi seperti ini memaksa setiap jenis usaha untuk bersaing secara kompetitif dimana mereka dituntut untuk menawarkan keunggulan dan kemudahan, menangkap dengan jeli serta berusaha untuk memahami dengan cepat dan tepat yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dan terus mengembangkan kualitas layanan yang terbaik secara konsisten. Dalam menjalankan usahanya, jasa penyewaan mobil berusaha untuk memberikan perhatian terhadap bukti fisik dan jaminan layanan, guna menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Sebagai unit observasi yaitu PT Pusaka Prima Transport, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh bukti fisik dan jaminan layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa penyewaan di PT Pusaka Prima Transport baik parsial maupun keseluruhan.

Pada penelitian ini digunakan 4 (empat) buah variabel yaitu bukti fisik, jaminan layanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas. Sedangkan sebagai variabel tak bebas adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh bukti fisik dan jaminan layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa penyewaan di PT Pusaka Prima Transport, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, dengan menggunakan regresi berganda, dan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada 107 konsumen PT Pusaka Prima Transport.

Untuk melihat seberapa pengaruh serta hubungan antara bukti fisik, jaminan layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan PT Pusaka Prima Transport dengan menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keempat variabel tersebut memiliki pengaruh secara signifikan yaitu sebesar 42,99% untuk bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan, 18,40% untuk jaminan layanan terhadap kepuasan pelanggan, dan 64,8% untuk kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Increasingly tight competitive world of business , these conditions force every type of business to compete on a competitive basis in which they are required to offer the advantages and convenience, capturing the jelly and strive to quickly and accurately understand the wants and needs of consumers and continue to develop the best quality of service in consistent. In conducting its business , car rental services strive to give attention to the physical evidence and assurance services, to create customer satisfaction and customer loyalty .

As the unit of observation, namely PT Pusaka Prima Transport , the purpose of this study was to analyze the influence of the physical evidence and assurance services to customer satisfaction and customer loyalty in using rental services to PT Pusaka Prima Transport either partial or total .

In this study, the 4 (four) variables: physical evidence, service assurance and customer satisfaction as the independent variable. Meanwhile, as the dependent variable is customer satisfaction and customer loyalty .

To investigate further the influence of the physical evidence and assurance services to customer satisfaction and customer loyalty in using rental services to PT Pusaka Prima Transport, the methods used in this study is a descriptive analysis method, using multiple regression, and questionnaires given tools to 107 consumers PT Pusaka Prima Transport .

To see how the influence as well as the relationship between the physical evidence, service assurance, customer satisfaction and customer loyalty PT Pusaka Prima Transport by using multiple regression. The results showed that four variables have a significant effect in the amount of 42.99 % for physical evidence to customer satisfaction, 18.40 % for the service guarantee customer satisfaction, and 64.8 % for customer satisfaction to customer loyalty .