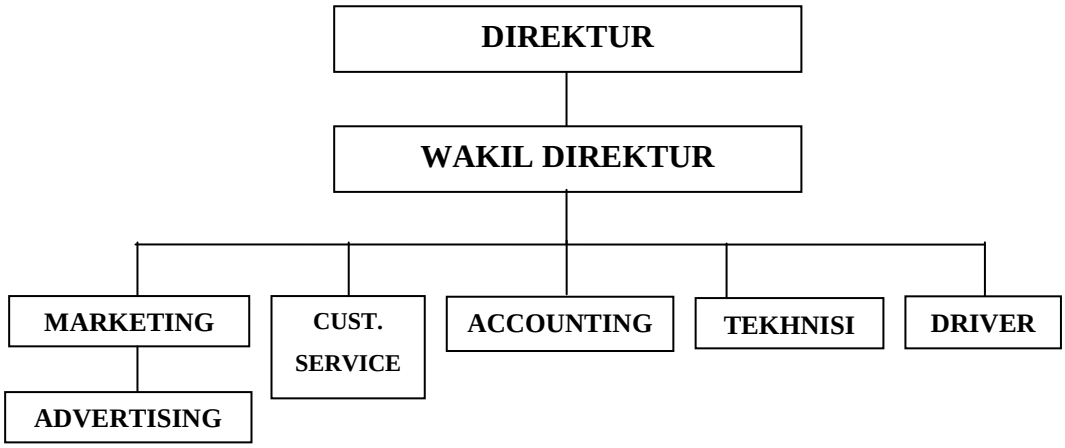
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Bastian Rental Mobil, Bandung dalam menjalankan bisnisnya memilki organisasi yang terstruktur, agar karyawan melakukan tugas sesuai dengan kewajiban masing-masing. Adapun struktur organisasi Bastian Rental Mobil secara umum adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bastian Rental Mobil Bandung



Sumber : Bastian Rental Mobil, 2010

4.1.3 Deskripsi Jabatan

Uraian tugas masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

1. Direktur
   - Memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan.
   - Mengepalai semua prosedur yang berjalan dalam suatu perusahaan
   - Menandatangani surat-surat penting yang berhubungan dengan kepentingan Bastian Rental Mobil.
   - Mendelegasikan wewenang dan tanggungjawab kepada masing-masing kepala departemen seseuai dengan bidangnya.

2. Wakil Direktur
    - Mengatur suatu pekerjaan dan mengevaluasi pekerjaan yang sudah selesai.
    - Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan kantor cabang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
    - Membuat analisa mengenai perkembangan perusahaan baik dilihat dari sisi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kerja.
    - Menerima laporan dari setiap kepala departemen tentang hasil yang dicapai oleh masing-masing kepala departemen sesuai dengan bidangnya.
3. *Marketing*:
    - Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
    - Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil survei seluruh *sales team* untuk memastikan tercapainya target kepuasan pelanggan yang ditentukan.
4. *Customer Service*:
    - Berhubungan langsung dengan pelanggan baik melalui telepon, secara elektronik atau tatap muka langsung.
    - Mendapatkan dan mengevaluasi semua informasi yang relevan untuk menangani pertanyaan dan keluhan.

5. *Accounting*:
    - Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
    - Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengontrol arus kas perusahaan (*cashflow*), terutama pengelolaan piutang dan hutang, sehingga memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kesehatan kondisi keuangan.
6. *Tekhnisi*
    - Melakukan pekerjaan perbaikan untuk unit mobil yang rusak.
    - Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan.
    - Memelihara dan mengecek setiap mobil sebelum dan sesudah dipakai oleh pelanggan.
7. *Driver*
    - Melayani konsumen yang membetuhkan jasa *driver* dalam kota dan luar kota.
    - Bertanggung jawab atas segala resiko dan keamanan mobil ketika dipakai oleh konsumen.
8. *Advertising*
    - Merinci biaya-biaya periklanan.
    - Membuat desain untuk spanduk, liflet, baliho, dan lain sebagainya.

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang diteliti adalah konsumen yang pernah mengunjungi Bastian Rental Mobil Bandung Bandung sebanyak 60 orang. Sedangkan untuk profil responden itu sendiri terdiri dari jenis kelamin, usia responden, pekerjaan responden, pengeluaran responden dan frekuensi menyewa mobil dalam satu tahun. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang penulis sebarkan, dapat diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	40	67%
Wanita	20	33%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari tabel 4.1. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa sebesar 67% terdiri atas responden pria dan 33% responden wanita. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria.

Tabel 4.2.
Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
17 – 25 tahun	26	44%
26 – 35 tahun	21	35%
36 – 40 tahun	5	8%
41 – 45 tahun	5	8%
>45 tahun	3	5%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari tabel 4.2. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan usia, menunjukkan bahwa sebesar 44% responden berusia 17-25 tahun, sebesar 35% responden berusia 26-35 tahun, sebesar 8% responden berusia

36-40 tahun, sebesar 8% berusia 41-45 tahun dan 5% berusia >45 tahun. Jadi dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia tahun 17-25 tahun.

Tabel 4.3.
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
Pelajar	2	3%
Mahasiswa	24	40%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	8	13%
Pegawai Swasta	16	27%
Lainnya	10	17%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari tabel 4.3. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan pekerjaan, menunjukkan bahwa sebesar 3% responden berprofesi sebagai Pelajar, sebesar 40% responden berprofesi sebagai Mahasiswa, sebesar 13% responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebesar 27% responden berprofesi sebagai Pegawai Swasta, dan sebesar 17% responden berprofesi sebagai Lain-lain (ibu rumah tangga, wiraswasta, dll). Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai Mahasiswa.

Tabel 4.4.
Pengeluaran Responden Per Bulan

Pengeluaran Responden	Frekuensi	Persentase
<1 Juta	7	12%
1 – 2,5 Juta	31	52%
2,5 – 5 Juta	17	28%
>5 Juta	5	8%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari tabel 4.4. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan pengeluaran per bulan, menunjukkan bahwa 12% pengeluaran responden sebesar <1 juta, 52% pengeluaran responden sebesar 1-2,5 juta, 6% pengelaran responden sebesar 2,5-5 juta dan 8% pengeluaran responden sebesar >5 juta. Dengan demikian mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah yang memiliki penghasilan 1-2 Juta.

Tabel 4.5
Frekuensi Menyewa Mobil di Bastian Rental Mobil Dalam Satu Tahun

Frekuensi Menyewa Mobil di Bastian Rental Mobil Dalam Satu Tahun	Frekuensi	Persentase
1 tahun sekali	28	47%
2 – 3 kali setahun	26	43%
4 – 5 kali setahun	6	10%
>5 kali setahun	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari tabel 4.6. diatas, dapat diketahui mengenai profil responden berdasarkan frekuensi menyewa atau merental mobil di Bastian Rental Mobil dalam satu tahun, menunjukkan bahwa sebesar 47% responden menyewa mobil 1 kali dalam satu tahun, sebesar 43% responden menyewa mobil 2-3 kali dalam satu tahun, sebesar 10% responden menyewa mobil 4-5 kali dalam satu tahun, dan tidak ada responden yang menyewa mobil diatas 5 kali dalam 1 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden menyewa mobil 1 kali dalam satu tahun.

4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung

Berikut ini adalah penilaian responden mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang dirasakan oleh *costumer* Bastian Rental Mobil Bandung. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurances* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungannya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan yang meliputi fasilitas fisik seperti tampilan ruangan kantor, kebersihan, serta penampilan karyawannya. Untuk mengukur pelayanan mengenai bukti fisik, maka dilakukan pengambilan data yang meliputi tanggapan responden terhadap :

a. Tingkat kemenarikan tampilan fasilitas fisik kantor Bastian Rental Mobil.
b. Tingkat kebersihan ruangan kantor Bastian Rental Mobil.
c. Tingkat kerapihan penampilan karyawan Bastian Rental Mobil.

Selanjutnya kita melihat tanggapan responden mengenai bukti fisik Bastian Rental Mobil Bandung dari hasil kuesioner yang telah berhasil dikumpulkan dan diolah kembali.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Menarik	5	8%
Menarik	28	47%
Biasa Saja	19	32%
Tidak Menarik	8	13%
Sangat Tidak Menarik	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat menarik terhadap tampilan fasilitas fisik Bastian Rental Mobil sebanyak 8%, menarik sebanyak 47%, biasa saja sebanyak 32% dan tidak menarik sebanyak 13%. Hal ini menyatakan kemenarikan tampilan fasilitas fisik menarik, ini disebabkan dari tampilan ruangan yang sederhana tapi menarik sehingga konsumen merasa nyaman berada di dalam ruangan kantor Bastian Rental Mobil.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	6	10%
Penting	23	38%
Cukup Penting	18	30%
Tidak Penting	13	22%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap tampilan fasilitas fisik Bastian Rental Mobil sebanyak 10%, penting sebanyak 38%, cukup penting sebanyak 30% dan tidak penting sebanyak 22%.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Ruangan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersih	5	8%
Bersih	27	45%
Cukup Bersih	21	35%
Tidak Bersih	5	8%
Sangat Tidak Bersih	2	4%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat bersih terhadap kebersihan ruangan Bastian Rental Mobil sebanyak 8%, bersih sebanyak 45%, cukup bersih sebanyak 35%, tidak bersih sebanyak 8% dan sangat tidak bersih sebanyak 4%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan kebersihan ruangan Bastian Rental Mobil bersih bahkan tersedia tempat sampah di setiap sudut ruangan.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kebersihan Ruangan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	12	20%
Penting	26	43%
Cukup Penting	18	30%
Tidak Penting	4	7%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap kebersihan ruangan Bastian Rental Mobil sebanyak 20%, penting sebanyak 43%, cukup penting sebanyak 30% dan tidak penting sebanyak 7%.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Rapi	8	13%
Rapi	42	70%
Cukup Rapi	10	17%
Tidak Rapi	0	0%
Sangat Tidak Rapi	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat rapi terhadap penampilan karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 13%, rapi sebanyak 70%, cukup rapi sebanyak 17%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan penampilan karyawan Bastian Rental Mobil rapi. Karena perusahaan mewajibkan para karyawan untuk berpenampilan rapi pada setiap menjalankan tugas dalam melayani konsumen.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	16	27%
Penting	38	63%
Cukup Penting	5	8%
Tidak Penting	1	2%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap penampilan karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 27%, penting sebanyak 63%, cukup penting sebanyak 8% dan tidak penting sebanyak 2%.

Tabel 4.12
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Tangibles* (Bukti Fisik)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil	5x5=25	28x4=112	19x3=57	8x2=16	0	**210**
Kebersihan Ruangan di Bastian Rental Mobil	5x5=25	27x4=108	21x3=63	5x2=10	2x1=2	**208**
Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil	8x5=40	42x4=168	10x3=30	0	0	**238**
	Jumlah					**656**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Tangibles* (Bukti Fisik)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Tangibles}}{5 \text{ x } 3 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{656}{900} x100\%$$

$$= 72{,}89\%$$

Tabel 4.13
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Tangibles* (Bukti Fisik)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil	6x5=30	23x4=92	18x3=54	13x2=26	0	**202**

Kebersihan Ruangan di Bastian Rental Mobil	12x5=60	26x4=104	18x3=54	4x2=8	0	**226**
Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil	16x5=80	38x4=152	5x3=15	1x2=2	0	**249**
	Jumlah					**677**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Tangibles* (Bukti Fisik)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan Tangible}}{5 \text{ x } 3 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{677}{900} x100\%$$

= 75,22%

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	Cukup Memuaskan
68% - <84%	**Memuaskan**
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.15
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	**Penting**
84% - <100%	Sangat Penting

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai kinerja *tangibles* (bukti fisik) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 72,89%. Dan skor total tanggapan responden mengenai harapan konsumen terhadap *tangibles* (bukti fisik) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 75,22%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *tangibles* (bukti fisik) Bastian Rental Mobil Bandung adalah memuaskan dan harapan konsumen mengenai *tangibles* (bukti fisik) adalah penting. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap *tangibles* (bukti fisik) pada Bastian Rental Mobil Bandung dinilai memuaskan. Karena responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa tampilan fasilitas fisik dinilai menarik, kebersihan ruangan kantor bersih, dan penampilan karyawan dinilai rapi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, keakuratan pencatatan dokumen, dan perhatian. Dimensi keandalan ini digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam menyajikan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelayanan. Berikut ini penjelasan mengenai keandalan terhadap kualitas pelayanan mencakup tanggapan responden mengenai:

a. Tingkat kemampuan karyawan Bastian Rental Mobil Bandung memberikan pelayanan yang dijanjikan
b. Tingkat keakuratan terhadap sistem pencatatan dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung

Selanjutnya kita melihat tanggapan yang diberikan responden mengenai keandalan Bastian Rental Mobil Bandung dari hasil kuesioner yang telah berhasil dikumpulkan dan diolah kemali.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Mampu	14	23%
Mampu	37	62%
Cukup Mampu	9	15%
Tidak Mampu	0	0%
Sangat Tidak Mampu	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan karyawan Bastian Rental Mobil memberikan pelayanan yang dijanjikan sebanyak 23%, mampu sebanyak 62% dan cukup mampu sebanyak 15%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan karyawan Bastian Rental Mobil Bandung mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan, karena pelayanan yang diberikan kepada para konsumen harus meyakinkan dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan pihak Bastian Rental Mobil Bandung kepada para konsumennya, agar konsumen tidak merasa kecewa.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Konsumen Pada Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	27	45%
Penting	32	53%
Cukup Penting	1	2%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap kemampuan karyawan Bastian Rental Mobil memberikan pelayanan yang dijanjikan sebanyak 45%, penting sebanyak 53% dan cukup penting sebanyak 2%.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Akurat	10	17%
Akurat	35	58%
Cukup Akurat	14	23%
Tidak Akurat	1	2%
Sangat Tidak Akurat	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat akurat terhadap keakuratan sistem pencatatan dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung sebanyak 17%, akurat sebanyak 58%, cukup akurat sebanyak 23% dan tidak akurat sebanyak 2%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan sistem pencatatan dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung akurat,

karena didukung oleh sistem IT. Namun demikian ada juga sebgaian kecil yang menyatakan bahwa sistem pencatatan di Bastian Rental Mobil Bandung cukup akurat dan tidak akurat. Hal ini dikarenakan masih ada konsumen yang merasa adanya kesalahan-kesalahan dalam pencatatan data oleh Bastian Rental Mobil Bandung.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	33	55%
Penting	25	42%
Cukup Penting	2	3%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap keakuratan sistem pencatatan dokumen di Bastian Rental Mobil sebanyak 55%, penting sebanyak 42% dan cukup penting sebanyak 3%.

Tabel 4.20
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Reliability* (Keandalan)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Karyawan Bastian Rental Mobil Mampu Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan	14x5=70	37x4=148	9x3=27	0	0	**245**

Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil	10x5=50	35x4=140	14x3=42	1x2=2	0	**234**
	Jumlah					**479**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Reliability* (Keandalan)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Reliability}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{479}{600} x100\%$$

= 79,83%

Tabel 4.21
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Reliability* (Keandalan)

Keterangan	**Skor**					**Skor Total**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	
Karyawan Bastian Rental Mobil Mampu Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan	27x5=135	32x4=128	1x3=3	0	0	**266**
Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil	33x5=165	25x4=100	2x3=6	0	0	**271**
	Jumlah					**537**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Reliability*

(Keandalan)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan Reliability}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$$

$= \frac{537}{600} x100\%$

= 89,5%

Tabel 4.22
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	Cukup Memuaskan
68% - <84%	**Memuaskan**
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.23
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	Penting
84% - <100%	**Sangat Penting**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai kinerja *reliability* (keandalan) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 79,83%. Dan skor total tanggapan responden mengenai harapan konsumen terhadap *reliability* (keandalan) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 89,5%. Dilihat dari kategori skor hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *reliability* (keandalan) Bastian Rental Mobil Bandung adalah memuaskan dan harapan konsumen mengenai *reliability* (keandalan) adalah sangat penting. Hal ini menunjukkan

tanggapan responden terhadap *reliability* (keandalan) pada Bastian Rental Mobil Bandung dinilai memuaskan. Karena responden menyatakan karyawannya mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan, dan sistem pencatatan dokumennya akurat. Walaupun harapan konsumen terhadap *reliability* (keandalan) adalah sangat penting, tapi konsumen merasa kinerja *reliability* (keandalan) pada Bastian rental Mobil Bandung sudah memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif)* dan tepat waktu penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas mengidentifikasi daya tanggap perusahaan terhadap konsumennya yang lemah dan hal tersebut akan menyebabkan timbulnya persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berikut ini penjelasan mengenai daya tanggap terhadap kualitas pelayanan mencakup :

a. Tingkat kesigapan karyawan dalam melayani konsumen Bastian Rental Mobil Bandung
b. Tingkat ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen Bastian Rental Mobil Bandung

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Sigap	7	12%
Sigap	31	51%
Cukup Sigap	20	33%
Tidak Sigap	1	2%
Sangat Tidak Sigap	1	2%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat sigap terhadap kesigapan karyawan Bastian Rental Mobil dalam melayani konsumen sebanyak 12%, sigap sebanyak 51%, cukup sigap sebanyak 33%, tidak sigap sebanyak 2% dan sangat tidak sigap sebanyak 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung selalu sigap dalam melayani konsumen karena apabila karyawan lalai dan lambat dalam menangani konsumen maka akan membuat nkonsumen tersebut kecewa dan hilang kepercayaannya terhadap perusahaan tersebut dan tidak menutup kemungjinan konsumen tersebut akan pindah ke rental mobil lain karena pelayanan karyawan yang tidak memuaskan.

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	21	35%
Penting	34	57%
Cukup Penting	5	8%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap kesigapan karyawan Bastian Rental Mobil dalam melayani konsumen sebanyak 35%, penting sebanyak 57% dan cukup penting sebanyak 8%.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Tanggap	6	10%
Tanggap	30	50%
Cukup Tanggap	21	35%
Tidak Tanggap	2	3%
Sangat Tidak Tanggap	1	2%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat tanggap terhadap ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen sebanyak 10%, tanggap sebanyak 50%, cukup tanggap sebanyak 35%, tidak tanggap sebanyak 3% dan sangat tidak tanggap sebanyak 2%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung tanggap terhadap keluhan konsumen. Hal ini dirasakan konsumen selama ini setiap ada keluhan selalu ditanggapi dengan baik oleh karyawan Bastian Rental Mobil Bandung. Namun demikian ada juga yang menyatakan bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung tidak dan sangat tidak tanggap terhadap keluhan konsumen.

Tabel 4.27
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	14	23%
Penting	34	57%
Cukup Penting	12	20%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen sebanyak 23%, penting sebanyak 57% dan cukup penting sebanyak 20%.

Tabel 4.28
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen	7x5=35	31x4=124	20x3=27	1x2=2	1x1=1	**189**
Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen	6x5=30	30x4=120	21x3=63	2x2=4	1x1=1	**218**
	Jumlah					**407**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Responsiveness* (Daya Tanggap)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Responsiveness}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$$

$= \frac{407}{600} x100\%$

= 67,83%

Tabel 4.29
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen	21x5=105	34x4=136	5x3=15	0	0	**256**
Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen	14x5=70	34x4=136	12x3=36	0	0	**242**
	Jumlah					**498**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan Responsiveness}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$

$= \frac{498}{600} x100\%$

= 83%

Tabel 4.30
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	**Cukup Memuaskan**
68% - <84%	Memuaskan
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.31
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	Penting
84% - <100%	**Sangat Penting**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai kinerja *responsiveness* (daya tanggap) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 67,83%. Dan skor total tanggapan responden mengenai harapan konsumen terhadap *responsiveness* (daya tanggap) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 83%. Dilihat dari kategori skor, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *responsiveness* (daya tanggap) Bastian Rental Mobil Bandung adalah cukup memuaskan dan harapan konsumen mengenai *responsiveness* (daya tanggap) adalah sangat penting. Hal ini menunjukkan tanggapan responden terhadap *responsiveness* (daya tanggap) pada Bastian Rental Mobil Bandung dinilai cukup memuaskan. Karena ada beberapa responden menyatakan karyawan Bastian Rental Mobil tidak bahkan sangat tidak sigap dan sangat tidak tanggap dalam melayani keluhan konsumen, walaupun hanya beberapa konsumen yang merasa tidak sigap dan tidak tanggap. Ini mungkin disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang bekerja di Bastian Rental Mobil sehingga pihak perusahaan sedikit lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan menyangkut pelayanan jasa yang diberikannya. Beberapa komponen yang dapat digunakan untuk mengukurnya antara lain kepercayaan (*trust*), keamanan (*security*), dan komunikasi (*communication*). Berikut ini penjelasan mengenai jaminan terhadap kualitas pelayanan mencakup :

a. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil Bandung
b. Tingkat keamanan kendaraan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil Bandung
c. Tingkat komunikatif karyawan Bastian Rental Mobil Bandung dengan konsumen

Selanjutnya kita melihat tanggapan yang diberikan responden mengenai jaminan Bastian Rental Mobil Bandung dari hasil kuesioner yang telah berhasil dikumpulkan dan diolah kembali.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	12	20%
Baik	37	62%
Cukup Baik	11	18%
Tidak Baik	0	0%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat baik terhadap kepercayaan konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 20%, baik sebanyak 62% dan cukup baik sebanyak 18%. Hal ini menyatakan kepercayaan konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil Bandung baik, ini disebabkan oleh karyawan yang selalu member jaminan dalam pelayanan yang salah satunya adalah keselamatan konsumen dalam menggunakan mobil rental sehingga konsumen dapat percaya pada pelayanan yang diberikan oleh Bastian Rental Mobil Bandung.

Tabel 4.33
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	31	52%
Penting	28	46%
Cukup Penting	1	2%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap kepercayaan konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 52%, penting sebanyak 46% dan cukup penting sebanyak 2%.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Keamanan Kendaraan Yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Aman	19	32%
Aman	34	57%
Cukup Aman	7	11%
Tidak Aman	0	0%
Sangat Tidak Aman	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat aman terhadap keamanan kendaraan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 32%, aman sebanyak 57% dan cukup aman sebanyak 11%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan keamanan kendaraan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil aman, sehingga konsumen tidak perlu ragu dan merasa aman dalam menggunakan mobil rental dari Bastian Rental Mobil Bandung.

Tabel 4.35
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Keamanan Kendaraan Yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	44	73%
Penting	16	27%
Cukup Penting	0	0%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap keamanan kendaraan yang diberikan oleh karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 73% dan penting sebanyak 27%.

Tabel 4.36
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Komunikasi Karyawan dengan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	6	10%
Baik	24	40%
Cukup Baik	29	48%
Tidak Baik	1	2%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat baik terhadap komunikasi karyawan dengan konsumen sebanyak 10%, baik sebanyak 40%, cukup baik sebanyak 48% dan tidak baik sebanyak 2%. Berarti mayoritas responden mengatakan komunikasi karyawan dengan konsumen adalah baik. Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung selalu menjaga komunikasi dengan konsumennya, karena komunikasi adalah salah satu cara yang dilakukan pihak Bastian Rental Mobil untuk lebih mendekatkan dengan konsumen. Sehingga konsumen akan menilai dan mempunyai kesadaran yang tinggi bahwa konsumen akan menjadi pelanggan yang setia apabila selalu menjaga komunikasi dengan baik. Namun ada juga yang mengatakan bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung tidak komunikatif dengan konsumennya,ini dikarenakan setiap

konsumen memiliki persepsi berbeda terhadap karyawan Bastian rental Mobil Bandung.

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Komunikasi Karyawan dengan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	11	18%
Penting	43	72%
Cukup Penting	6	10%
Tidak Penting	0	0%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap penampilan karyawan Bastian Rental Mobil sebanyak 18%, penting sebanyak 72% dan cukup penting sebanyak 10%.

Tabel 4.38
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Assurance* (Jaminan)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung	12x5=60	37x4=148	11x3=33	0	0	**241**
Keamanan Kendaraan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung	19x5=95	34x4=136	7x3=21	0	0	**252**

Komunikasi karyawan Bastian Rental Mobil Bandung dengan Konsumen	6x5=30	24x4=96	29x3=87	1x2=2	0	**215**
	Jumlah					**708**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Assurance* (Jaminan)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Assurance}}{5 \text{ x } 3 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{708}{900} x100\%$$

= 78,67%

Tabel 4.39
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Assurance* (Jaminan)

Keterangan	**Skor**					**Skor Total**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	
Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung	31x5=155	28x4=112	1x3=3	0	0	**270**
Keamanan Kendaraan Yang Diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung	44x5=220	16x4=64	0	0	0	**284**
Komunikasi karyawan Bastian Rental Mobil Bandung dengan Konsumen	11x5=55	43x4=172	6x3=18	0	0	**245**
	Jumlah					**799**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Assurance* (Jaminan)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan Assurance}}{5 \text{ x } 3 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{799}{900} x100\%$$

= 88,78%

Tabel 4.40
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	Cukup Memuaskan
68% - <84%	**Memuaskan**
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.41
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	Penting
84% - <100%	**Sangat Penting**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai kinerja *assurance* (jaminan) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 78,67%. Dan skor total tanggapan responden mengenai harapan konsumen terhadap *assurance* (jaminan) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 88,78%. Dilihat dari kategori skor hal ini

menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *assurance* (jaminan) Bastian Rental Mobil Bandung dinilai memuaskan dan harapan konsumen mengenai *assurance* (jaminan) dinilai sangat penting. Karena responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa karyawannya selalu memberi jaminan kepercayaan, keamanan, selalu menjaga komunikasi dengan konsumen dan Bastian Rental Mobil Bandung adalah rental mobil yang dapat memberi rasa aman bagi konsumennya.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen dan memahami kebutuhan konsumen secara spesifik. Berikut ini penjelasan mengenai empati terhadap kualitas pelayanan mencakup :

a. Tingkat perhatian karyawan Bastian Rental Mobil Bandung terhadap konsumen
b. Tingkat pemahaman karyawan Bastian Rental Mobil Bandung akan kebutuhan konsumen

Selanjutnya kita melihat tanggapan yang diberikan responden mengenai empati Bastian Rental Mobil Bandung dari hasil kuesioner yang telah berhasil dikumpulkan dan diolah kembali.

Tabel 4.42
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Perhatian	3	5%
Perhatian	29	48%
Cukup Perhatian	23	38%
Tidak Perhatian	4	7%
Sangat Tidak Perhatian	1	2%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.42 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat perhatian terhadap perhatian karyawan Bastian Rental Mobil Bandung terhadap konsumen sebanyak 5%, perhatian sebanyak 48%, cukup perhatian sebanyak 38%, tidak perhatian sebanyak 7% dan sangat tidak perhatian sebanyak 2%. Dengan ini mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung perhatian terhadap konsumen. Karena karyawan Bastian Rental Mobil Bandung selalu berusaha untuk memahami segala keluhan dari konsumennya. Akan tetapi ada beberapa responden yang merasa karyawan Bastian Rental Mobil tidak perhatian kepada konsumen, mungkin ini disebabkan konsumen kurang komunikatif dengan karyawan sehingga karyawan sulit untuk memahami keinginan konsumennya.

Tabel 4.43
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	6	10%
Penting	39	65%
Cukup Penting	14	23%
Tidak Penting	1	2%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.43 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting perhatian karyawan Bastian Rental Mobil Bandung terhadap konsumen sebanyak 10%, penting sebanyak 65%, cukup penting sebanyak 23% dan tidak penting sebanyak 2%.

Tabel 4.44
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Paham	3	5%
Paham	36	60%
Cukup Paham	20	33%
Tidak Paham	1	2%
Sangat Tidak Paham	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.44 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat paham terhadap pemahaman karyawan Bastian Rental Mobil Bandung akan kebutuhan konsumen sebanyak 5%, paham sebanyak 60%, cukup paham sebanyak 33% dan tidak paham sebanyak 2%. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa karyawan Bastian Rental Mobil Bandung paham akan kebutuhan konsumen. Hal ini karena kemampuan karyawan untuk memahami setiap kebutuhan konsumen ini didukung oleh pendidikan dan pelatihan yang professional sebelum mereka ditugaskan dilapangan. Karyawan ini telah menyadari peranan dan fungsinya dengan baik terhadap konsumen.

Tabel 4.45
Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Penting	16	27%
Penting	33	55%
Cukup Penting	10	16%
Tidak Penting	1	2%
Sangat Tidak Penting	0	0%
Jumlah	**60**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel 4.45 di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat penting terhadap pemahaman karyawan Bastian Rental Mobil Bandung akan kebutuhan konsumen sebanyak 27%, penting sebanyak 55%, cukup penting sebanyak 16% dan tidak penting sebanyak 2%.

Tabel 4.46
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Empathy* (Empati)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen	3x5=15	29x4=116	23x3=69	4x2=2	1x1=1	**203**
Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen	3x5=15	33x4=132	10x3=30	1x2=2	0	**179**
	Jumlah					**382**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Empathy* (Empati)

$$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Empathy}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$$

$= \frac{382}{600} x100\%$

= 63,67%

Tabel 4.47
Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Empathy* (Empati)

Keterangan	Skor					Skor Total
	5	4	3	2	1	
Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen	6x5=30	39x4=156	14x3=42	1x2=2	0	**230**
Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen	16x5=80	33x4=132	10x3=30	1x2=2	0	**244**
	Jumlah					**474**

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Empathy* (Empati)

$= \frac{\text{Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan Empathy}}{5 \text{ x } 2 \text{ x } 60} x100\%$

$= \frac{474}{600} x100\%$

= 79%

Tabel 4.48
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	**Cukup Memuaskan**
68% - <84%	Memuaskan
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.49
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	**Penting**
84% - <100%	Sangat Penting

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Dari perhitungan diatas, terlihat bahwa skor total tanggapan responden mengenai kinerja *empathy* (empati) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 63,67%. Dan skor total tanggapan responden mengenai harapan konsumen terhadap *empathy* (empati) pada Bastian Rental Mobil Bandung didapat total skor sebesar 79%. Dilihat dari kategori skor, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *empathy* (empati) Bastian Rental Mobil Bandung adalah cukup memuaskan dan harapan konsumen mengenai *empathy* (empati) adalah penting. Ada beberapa responden menyatakan karyawan Bastian Rental Mobil tidak perhatian, tidak paham akan keinginan konsumennya, bahkan ada konsumen yang merasa karyawan Batian Rental Mobil Bandung sangat tidak perhatian terhadap konsumen. Sama seperti sebelumnya, ini terjadi dikarenakan kurangnya sumber daya manusia sehingga konsumen kurang mendapat perhatian dari karyawan Bastian Rental Mobil Bandung.

6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung

Tabel 4.50
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung

Keterangan	Skor Total	Persentase
Tangibles (Bukti Fisik)	656	72,89%
Reliability (Keandalan)	479	79,83%
Responsiveness (Daya Tanggap)	407	67,83%
Assurances (Jaminan)	708	78,67%
Empathy (Empati)	382	63,67%
Jumlah	**2632**	

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Jadi skor total keseluruhan adalah:

$$= \frac{2632}{5 \text{ x } 12 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{2622}{3600} x100\%$$

= 72,83%

Tabel 4.51
Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Memuaskan
36% - <52%	Tidak Memuaskan
52% - <68%	Cukup Memuaskan
68% - <84%	**Memuaskan**
84% - <100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Tabel 4.52
Tanggapan Responden Mengenai Harapan Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung

Keterangan	Skor Total	Persentase
Tangibles (Bukti Fisik)	677	75,22%
Reliability (Keandalan)	537	89,5%
Responsiveness (Daya Tanggap)	498	83%
Assurances (Jaminan)	799	88,78%
Empathy (Empati)	474	79%
Jumlah	**2985**	

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Jadi skor total keseluruhan adalah:

$$= \frac{2985}{5 \text{ x } 12 \text{ x } 60} x100\%$$

$$= \frac{2985}{3600} x100\%$$

= 82,91%

Tabel 4.53
Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Penting
36% - <52%	Tidak Penting
52% - <68%	Cukup Penting
68% - <84%	**Penting**
84% - <100%	Sangat Penting

Sumber: Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap kinerja kualitas pelayan pada Bastian Rental Mobil Bandung dinilai memuaskan dengan jumlah skor 72,83%. Hal ini didasarkan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) memuaskan, *reliability* (keandalan) memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) cukup memuaskan, *assurances* (jaminan) memuaskan dan *empathy* (empati) cukup

memuaskan. Diantara dimensi kualitas pelayanan tersebut yang memiliki nilai paling besar yaitu *reliability* (keandalan) dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu *empathy* (empati).

Untuk tanggapan responden terhadap harapan kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung dinilai penting dengan jumlah skor 82,91%. Hal ini didasarkan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) penting, *reliability* (keandalan) sangat penting, *responsiveness* (daya tanggap) penting, *assurances* (jaminan) sangat penting dan *empathy* (empati) penting. Diantara dimensi kualitas pelayanan tersebut yang memiliki nilai paling besar yaitu *reliability* (keandalan) dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu *tangibles* (bukti fisik).

Dilihat dari data diatas, maka dapat dikatakan bahwa konsumen merasa kinerja kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen.

4.4 Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung

Setiap tindakan yang dilakukan individu maupun organisasi pasti memiliki tujuan. Tujuan ini merupakan suatu yang ingin di capai dari hasil kegiatan yang telah dilakukan. Tujuan juga berperan sebagai landasan atau pedoman mengenai apa yang harus dilakukan. Tanpa adanya tujuan yang pasti, tindakan yang dilakukan akan tidak dapat diukur sejauh mana keberhasilan usaha yang dilakukan. Demikian halnya dengan Bastian Rental Mobil Bandung melakukan pelayanan dengan tujuan :

1. Memenuhi kebutuhan pelanggan

   Jasa transportasi ini sangat membantu bagi setiap orang yang akan mengadakan perjalanan bisnis atau melaksanakan aktifitasnya. Bagi mereka yang memiliki kendaraan dapat menggunakannya untuk melakukan perjalanan. Ada kalanya meskipun mereka memiliki kendaraan tetapi lebih memilih menggunakan rental mobil dengan berbagai alasan. Bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan sudah pasti sangat membutuhkan. Sebelum pelanggan menentukan rental mobil yang akan digunakannya, mereka akan memilih perusahaan yang berkualitas, tepat waktu, dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, Bastian Rental Mobil membantu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan sarana transportasi yang berkualitas, tepat waktu, dan pelayanan yang cepat.

2. Menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

   Kepuasan pelanggan memiliki makna penting bagi Bastian Rental Mobil Bandung. Perusahaan melaksanakan pelayanan guna menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang cepat dan penyediaan mobil yang tepat waktu, siap melayani konsumen selama 24 jam serta didukung fasilitas yang dibutuhkan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan akan membantu loyalitas dimana pelanggan akan bersikap loyal dengan tetap menggunakan jasa dari perusahaan. Selain itu kepuasan pelanggan akan menciptakan kelangsungan hidup perusahaan.

3. Menciptakan citra *(Image)* perusahaan

   Pelayanan yang baik dan berkualitas mencerminkan bahwa citra perusahaan itu baik, tetapi jika jasa yang diberikan buruk maka citra perusahaan akan buruk. Bastian Rental Mobil senantiasa memberikan jasa transportasi dengan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas sesuai slogan perusahaan yaitu *"Not The First But The Best"* dengan harapan dapat memberikan kesan yang baik bagi pelanggan. Setelah pelanggan merasa terkesan dan puas dengan pelayanan yang diperolehnya, maka akan terbentuk nama baik (citra) perusahaan dimata pelanggan dan pelanggan akan selalu ingat atas jasa yang diperolehnya dari perusahaan.

4. Mempertahankan pelanggan yang setia

   Perusahaan menyadari pentingnya memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada sebelumnya atau yang setia dan bermaksud mengembangkan ikatan dan loyalitas yang lebih kuat dengan pelanggan akhirnya. Perusahaan yakin, pelanggan setia bagaikan kekayaan untuk masa depan yang apabila dikelola dengan baik akan memberikan aliran pemasukan seumur hidup yang baik bagi perusahaan. Kehilangan pelanggan berarti lebih dari pada kehilangan satu penjualan, itu berarti kehilangan seluruh pembelian yang akan dilakukan oleh pelanggan selama masih setia.

4.5 Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung

Dalam pelaksanaan pelayanan, Bastian Rental Mobil menggunakan 2 strategi untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*

   Strategi ini adalah dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, perusahaan berusaha menciptakan *image* yang baik terhadap masyarakat yaitu dengan membuat slogan *"Not The First But The Best"*. Sehingga konsumen yang sudah menggunakan jasa Bastian Rental Mobil akan kembali lagi setelah mendapatkan pelayanan yang terbaik.

2. Strategi *Superior Customer Service*

   Untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Bastian Rental Mobil menetapkan *Srategy Superior Customer Service*, yaitu strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Strategi ini juga membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang superior.

   Dalam menetapkan strategi ini Bastian Rental Mobil menggunakan cara yaitu :

   1) Menyediakan armada kendaraan dengan tahun tertinggi yang bersih dan nyaman dengan didukung fasilitas yang ada yaitu AC, TAPE dan *TV*.

2) Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang di kantor Bastian Rental Mobil yang dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman, ruangan ber-AC dan juga dilengkapi *TV* sebagai hiburan.
3) Waktu penyewaan armada yang tepat waktu.
4) Melayani pemesanan selama 24 jam.
5) Mempunyai banyak jenis mobil, diantaranya :
   a. Layanan jenis mobil biasa :
      - Toyota Avanza
      - Toyota Innova
      - Toyota Yaris
      - Toyota Altis
      - Honda Jazz
      - Honda CRV
      - Suzuki APV
      - APV Arena
      - Daihatsu Xenia
      - Daihatsu Luxio
      - Grandmax

   b. Layanan jenis mobil besar :
      - Pregio
      - Elf
      - Bus 27 seat all in
      - Bus 40 seat

   c. Layanan rental mobil pengantin :
      - Honda Jazz
      - Toyota Yaris
      - Toyota Altis
      - Nissan Serena
      - Marcy E 260
      - Master Piece
      - Alpha