

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA  
RENTAL MOBIL PT. GOGOBOB NUSANTARA  
PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

**Juanita Riska Agustin**  
**201923273**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PERJALANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
BANDUNG  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**Proyek Akhir**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RENTAL MOBIL**  
**PT. GOGOBOB NUSANTARA**

NAMA : JUANITA RISKA AGUSTIN  
NIM : 201923273  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing I,



**Dr. R. Kuserdyana, M.Pd. CIOaR**

NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing II,



**Drs. Odang Rusmana, M.M.Par**

NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE**

NIP. 19730316 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
JASA RENTAL MOBIL PT. GOGOBOB NUSANTARA"**

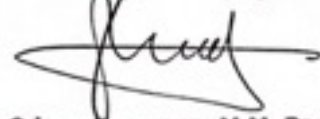
NAMA : JUANITA RISKA AGUSTIN  
NIM : 201923273  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



**Dr. R. Kusherdyana, M.Pd. CIQaR**  
NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



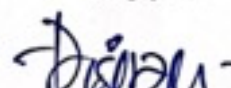
**Drs. Odang Rusmana, M.M. Par**  
NIP. 19630419 199703 1 002

Penguji I,



**Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc.,CHE**  
NIP. 196004291199003

Penguji II,



**Drs. Budi Setiawan, M.M.**  
NIP. 119680204 199603 1 001

Bandung, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE**  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## MOTTO

*“Try a little harder, to be a little better”*

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Juanita Riska Agustin  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 25 Agustus 2001  
NIM : 201923273  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil PT. Gogobob Nusantara”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2023



**Juanita Riska Agustin**  
**NIM. 201923273**

## ABSTRAK

Perkembangan transportasi darat dapat dikatakan cukup pesat. Transportasi darat digolongkan sebagai transportasi dengan harga murah jika dibandingkan dengan transportasi laut dan udara. Namun dalam perkembangannya masih belum baik dan merata. Sehingga tidak jarang orang lebih memilih untuk membayar lebih untuk menggunakan taksi ataupun menyewa mobil. Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota wisata yang sarana transportasi umum daratnya masih belum baik dan merata. Sehingga banyak pengusaha yang memanfaatkan kondisi ini untuk membuka bisnis rental mobil, salah satu perusahaan yang ikut bersaing adalah PT. Gogobob Nusantara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling untuk menentukan sampel. Sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa PT. Gogobob Nusantara menjadi partisipan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan besaran pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 63,0%.

**Kata Kunci : Transportasi, Kualitas pelayanan, Harga, Keputusan penggunaan**

## ABSTRACT

*The development of land transportation is currently growing rapidly. Land transportation is classified as transportation at a low price when compared to sea and air transportation. But in its development it is still not good and evenly distributed. So it is not uncommon for people to prefer to pay more for using a taxi or rent a car. The city of Yogyakarta is one of the tourist cities where land public transportation facilities are still not good and evenly distributed. So that many entrepreneurs take advantage of this condition to open a car rental business, one of the competing companies is PT. Gogobob Nusantara. The purpose of this research is to find out how the service quality and price provided by the company affect the consumer's decision to use the service. This research uses a quantitative approach with a purposive sampling method to determine the sample. As many as 100 respondents who have used the services of PT. Gogobob Nusantara became a participant in this research. The results of this study indicate that service quality and price have a positive and significant effect partially or simultaneously on service usage decisions, with the amount of influence of service quality and price on service usage decisions amounting to 63.0%.*

***Keywords: Transportation, Quality of service, Price, Decision to use***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas karunia dan nikmat Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil PT. Gogobob Nusantara**”. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proyek akhir ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Andar Danova Goeltom, S.Sos., M.Sc, selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
3. Bapak Marsianus Raga, SST.Par.,MM.Par selaku Ketua Jurusan Perjalanan
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
5. Bapak Dr. R. Kuserdyana, M.Pd, CIQaR selaku Dosen Pembimbing I
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak Erwin Dwi selaku owner PT. Gogobob Nusantara
8. Papa Kabul, Mama Rusmi, serta Mas Priyo selaku keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materi
9. Alexandra Lestari, Elena, Anjely, Tiara, dan Stefanie selaku sahabat baik yang selalu mendukung dan memberikan masukan



10. Amalia, Farawati, Rifa, dan Nazilla selaku sahabat baik yang juga selalu mendukung, memberikan masukan, dan bertukar pikiran
11. Teman-teman Usaha Perjalanan Wisata 2019 yang banyak membantu memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari akan kekurangan, kekeliruan pengetikan, dan keterbatasan pengetahuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terkait penerimaan kritik dan saran agar Proyek Akhir ini dapat lebih baik lagi.

Bandung, 18 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Kualitas Pelayanan .....	11
2. Harga .....	14
3. Keputusan Penggunaan .....	17
4. Transportasi.....	23
5. Rental Mobil.....	25
B. Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Desain Penelitian.....	27
B. Obyek Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Analisis Data .....	41

1. Garis Kontinum.....	41
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
4. Regresi Linear Berganda.....	51
5. Koefisien Determinasi.....	51
G. Jadwal Penelitian .....	53
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian .....	54
B. Pembahasan.....	76
<b>BAB V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>89</b>
A. Simpulan .....	89
B. Rekomendasi .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Daftar Mobil Rental Pada PT. Gogobob Nusantara Yogyakarta .....	4
2. Daftar Harga Sewa Mobil Harian PT. Gogobob Nusantara.....	5
3. Daftar Harga Sewa Mobil Harian Rosyida Transport.....	5
4. Data Konsumen yang Mempergunakan Jasa Rental Mobil .....	7
5. Data Konsumen yang Mempergunakan Jasa Rental Mobil .....	7
6. Matrik Operasional Variabel (MOV).....	37
7. Hasil Perolehan Uji Validitas X1 .....	45
8. Hasil Perolehan Uji Validitas X2.....	46
9. Hasil Perolehan Uji Validitas Y .....	47
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	48
11. Jadwal Penelitian.....	53
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota .....	57
16. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	58
17. Tanggapan Responden Mengenai Harga PT. Gogobob Nusantara.....	62
18. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Penggunaan .....	64

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Kerangka Pemikiran.....	26
2. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	43
3. Garis Kontinum Harga .....	43
4. Garis Kontinum Keputusan Penggunaan .....	44
5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	67
6. Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
8. Hasil Regresi Linear Berganda .....	70
9. Koefisien Determinasi Parsial.....	72
10. Hasil Regresi Linear Berganda .....	73
11. Koefisien Determinasi Parsial.....	74
12. Pengujian Koefisien Regresi Simultan .....	75
13. Koefisien Determinasi Simultan .....	76
14. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	77
15. Garis Kontinum Harga .....	79
16. Garis Kontinum Keputusan Penggunaan .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Lampiran Kuesioner.....	97
2. Lampiran Surat Keterangan Penelitian .....	103
3. Lampiran Surat Izin Penelitian .....	104
4. Lampiran Surat Telah Melakukan Penelitian.....	105
5. Lampiran Hasil Uji Similaritas Turnitin .....	106
6. Lampiran Bimbingan .....	107

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D., & Erliana, C. I. (2012). Bisnis Rental Mobil Melalui Internet Menggunakan Algoritma Sha-1. *Journal Speed*, 39.
- Abdurohman, D. (2022). *Service Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry. *South African Journal of Business Management*, 27-37.
- Candra, V., Simarmata, N. P., Mahyuddin, M., Purba, B., Purba, S., Chaerul, M., . . . Simarmata, J. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Darmawan, D., Dr. Sutono, Batubara, H. C., Mesa, A. N., Sofiana, S., Saksono, D., . . . Dwijayanti, A. (2023). *Strategi Marketing Era 5.0*. Jakarta: Cendikia Mulia Mandiri.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Ikhsani, K., & Ali, H. (2017). Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Harga dan Brand Awareness (Studi Kasus Produk Teh Botol Sosro di Giant Mall Permata Tangerang). *Jurnal SWOT*, 523-541.
- Istiyanto, B., Hendratmoko, C., & Mutmainah, H. (2014). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Rental Mobil Di Surakarta. *JEKU*, 123-241.
- Kamal, R. M., & Farida, I. N. (2021). Sistem Penentuan Harga Sewa Mobil Menggunakan Metode Fuzzy Sugeno. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 303.
- Karim, A., Lesmini, L., Sunarta, D. A., Suparman, A., Khasanah, Marlita, D., . . . Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Kotler, P., & G. Armstrong (2016). *Principle of Marketing Edisi 15*. Ebook: Pearson.
- Kurniawan, A., Nugroho, A. A., & Mulyono, S. (2017). Sistem Informasi Rental Mobil Terintegrasi Pada Rental Mobil Omah Mobil Salatiga Menggunakan Service Oriented Architecture. *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*, 134-142.
- Kurniawan, M. A., & Saputra, R. (2018). Implementasi Web Service Pada Integrasi Aplikasi Rental Mobil Online. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 33-43.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba empat.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press .
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*.

- Perawati, G. N. (2022). Analisis Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toserba Borma Kota Bandung. *International Journal Administration, Business and Organization*, 19-28.
- Pertiwi, R. D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sanjaya, U., & Prasastyo, K. W. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 103-108.
- Sari, R. M., & Prihartono. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *JIMEA*, 1171-1184.
- Satibi, I. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: CEPLAS.
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku Konsumen: Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 45-64.
- Siwu, H. F. (2018). Permintaan dan Penawaran Jasa Transportasi. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 114-122.
- Suci, D. T., Inayati, I., & Darujati, C. (2017). Sistem Informasi Manajemen Rental Mobil (Studi Kasus : Sewan Id). *Inform : Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Suherlan, H., & Budiono, Y. (2013). *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Sujawerni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3X Baca*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 2-22.