

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang melibatkan berbagai aspek yang saling terhubung dan berperan dalam mendukung kelancaran aktivitasnya. Tambunan dalam Rifanti & Arifwidodo (2019) mengemukakan bahwa sejumlah faktor turut menunjang kegiatan pariwisata, antara lain kelangkaan, keaslian, keunikan, pemberdayaan masyarakat, pemanfaatan lahan secara optimal, pemerataan serta ketersediaan transportasi. Di antara aspek tersebut, transportasi menjadi elemen penting dalam pengembangan pariwisata. Dengan kata lain, transportasi berperan penting sebagai penghubung yang memberikan kemudahan akses bagi wisatawan untuk mencapai destinasi yang dituju. Menurut Rohini & Meenakshi (2024), transportasi memiliki peran strategis dalam industri pariwisata karena mendukung keterhubungan antara wisatawan dan tempat wisata. Tanpa dukungan transportasi yang baik, aktivitas pariwisata cenderung mengalami hambatan dalam pelaksanaannya.

Ketersediaan sarana transportasi yang cepat, aman dan nyaman merupakan faktor penting yang dibutuhkan wisatawan dalam mencapai destinasi tujuan sekaligus menjadi penunjang utama dalam pengembangan pariwisata (Hakim, 2024). Tanpa dukungan transportasi yang memadai, kegiatan pariwisata tidak akan mampu bertahan dan mengalami perkembangan. Setiap individu yang hendak berpergian ke suatu tempat

untuk kepentingan tertentu membutuhkan alat transportasi guna menjangkau lokasi yang dituju. Selain itu, transportasi memiliki peran vital tidak hanya dalam menunjang aktivitas perjalanan, tetapi juga dalam memfasilitasi perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam kehidupan sosial, aktivitas masyarakat terus bergerak dan menjadi bagian penting dari keberadaan manusia sebagai makhluk sosial. Dalam menunjang berbagai aktivitas tersebut, diperlukan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, salah satunya transportasi yang terintegrasi dengan baik (Siti Fatimah , 2019)

Di era modern ini, mobilitas manusia dipenuhi dengan pilihan moda transportasi yang beraneka ragam mulai dari kendaraan darat yang canggih, pesawat terbang inovatif hingga kapal laut yang megah untuk memenuhi kebutuhan perjalanan manusia. Salah satu moda yang paling umum digunakan adalah transportasi darat, yakni kendaraan yang beroperasi di jalur darat, baik di jalan raya maupun di rel, sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Fatimah, 2019). Transportasi darat mencakup beragam jenis kendaraan seperti kendaraan mobil, motor, sepeda, bus, angkot, kereta api, truk dan lain-lain. Moda ini menjadi bagian vital dari sistem transportasi secara keseluruhan karena memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya (Pamujiyanto et al., 2024).

Menurut Miro dalam Hakim (2024) secara keseluruhan, terdapat dua kategori utama dalam moda transportasi darat, yaitu :

1. Kendaraan Pribadi (*Private Transportation*)

Kendaraan pribadi adalah moda transportasi yang dirancang untuk penggunaan pribadi penggunanya, dimana pemilik atau penggunanya memiliki kebebasan penuh untuk menggunakannya kapanpun dan kemanapun sesuai keinginannya, atau bahkan pemiliknya memilih untuk tidak menggunakannya sama sekali dan hanya menyimpannya di garasi.

2. Kendaraan umum (*Public Transportation*)

Kendaraan umum adalah moda transportasi yang dirancang untuk digunakan oleh banyak orang dengan kepentingan yang sama, dimana penumpang menerima layanan secara kolektif, memiliki arah dan tujuan yang sama, serta beroperasi berdasarkan peraturan trayek dan jadwal yang telah ditetapkan. Para pengguna transportasi ini harus menyesuaikan diri dengan ketentuan yang berlaku setelah memilih untuk menggunakannya.

Amalia (2015) menjelaskan bahwa tidak seluruh masyarakat Indonesia memiliki kendaraan pribadi, karena sebagian besar masih tergolong ke dalam ekonomi menengah ke bawah dan belum mampu membeli mobil sebagai alat transportasi harian. Di sisi lain, Dewi Mayang Sari (2022) menyebutkan bahwa transportasi umum juga memiliki berbagai keterbatasan, seperti jam operasional yang terbatas, kondisi kendaraan yang penuh dan sesak, serta tingginya risiko terhadap tindak kejahatan. Kedua kondisi ini menunjukkan bahwa baik kendaraan pribadi maupun kendaraan

umum memiliki keterbatasan masing-masing. Sebagai alternatif, banyak masyarakat memilih menggunakan jasa penyewaan kendaraan. Layanan ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, tetapi juga menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu daerah. Penyewaan kendaraan dianggap sebagai solusi praktis karena mampu menyediakan transportasi yang fleksibel, nyaman, dan efisien, tanpa ketergantungan terhadap kendaraan umum yang dibatasi oleh waktu operasional dan rute perjalanan. Hal ini diperkuat oleh Aziz (2023) yang menjelaskan bahwa layanan rental mobil memberikan alternatif transportasi yang efisien dan fleksibel bagi masyarakat, khususnya dalam menjawab kebutuhan mobilitas di tengah keterbatasan kepemilikan kendaraan pribadi maupun akses transportasi publik.

Menurut Komesty (2020), dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, terdapat sejumlah tanggung jawab utama yang harus dijalankan, antara lain:

1. Menyediakan armada kendaraan yang digunakan untuk mendukung layanan transportasi bagi pelanggan.
2. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan rutin terhadap seluruh kendaraan operasional perusahaan.
3. Memberikan rekomendasi terkait waktu yang tepat untuk penggantian armada serta pengadaan kendaraan baru jika diperlukan.
4. Menyediakan layanan pengemudi yang siap mengoperasikan kendaraan sesuai kebutuhan operasional

Tanggung jawab tersebut mencerminkan pentingnya manajemen operasional yang baik dalam menunjang kualitas pelayanan perusahaan transportasi. Menurut Grönroos dalam Saefulloh (2017), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud yang timbul dari interaksi antar konsumen dan penyedia layanan. Menurut Grönroos dalam Kuswoyo & Tjahyadi (2017), terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek teknis (*technical aspect*), aspek fungsional (*functional aspect*) dan citra korporat (*corporate image*). Oleh karena itu, untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan diterapkan dalam praktik nyata, diperlukan studi yang berfokus pada penyedia jasa rental tertentu.

Osborn Rental merupakan perusahaan yang bergerak di sektor jasa transportasi dan mengkhususkan diri dalam layanan penyewaan mobil, baik secara lepas kunci maupun disertai dengan sopir. Fokus utama perusahaan adalah menyediakan kemudahan dan fleksibilitas transportasi bagi berbagai segmen pelanggan, termasuk individu maupun korporasi yang membutuhkan kendaraan operasional. Layanan yang ditawarkan mencakup kebutuhan perjalanan harian, mingguan, hingga bulanan, serta pelayanan antar jemput bandara yang sangat diminati oleh pelanggan. Klien Osborn Rental berasal dari berbagai latar belakang, seperti pegawai swasta, turis domestik maupun mancanegara, serta perusahaan-perusahaan yang membutuhkan armada kendaraan yang siap digunakan tanpa harus memiliki dan merawat sendiri unit kendaraan. Pendekatan layanan yang mengedepankan kenyamanan, profesionalisme, dan efisiensi menjadikan

Osborn Rental sebagai salah satu alternatif transportasi yang dapat diandalkan di tengah padatnya aktivitas masyarakat urban.

Beragam jenis kendaraan disediakan oleh Osborn Rental untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan yang sangat beragam. Pilihan unit yang tersedia antara lain mencakup Mini Cooper dengan tampilan modern dan berkelas, Toyota Fortuner yang tangguh dan cocok untuk perjalanan luar kota atau kegiatan dinas ke daerah, serta Hyundai Stargazer dan Innova Zenix yang menawarkan kabin luas dan kenyamanan maksimal untuk keluarga maupun grup kecil. Selain itu, terdapat pula Daihatsu Terios yang cocok untuk medan yang lebih menantang, Grand Avanza dan New Avanza yang dikenal dengan efisiensi dan kapasitas penumpang yang besar, serta Mobilio dan New Livina yang fleksibel untuk kebutuhan sehari-hari. Pilihan lain seperti Toyota Raize dan Honda Brio hadir untuk mereka yang menginginkan kendaraan dengan desain *compact* dan hemat bahan bakar, cocok untuk pemakaian dalam kota. Setiap unit dilengkapi dengan fitur-fitur yang menunjang kenyamanan dan keselamatan, seperti sistem pengereman ABS, *airbag*, *AC double blower*, *head unit touchscreen*, serta fitur *smart entry* dan *push start engine* pada beberapa tipe tertentu. Keberagaman armada ini memungkinkan pelanggan memilih unit kendaraan sesuai dengan karakteristik perjalanannya, baik untuk kebutuhan bisnis formal, mobilitas rutin, maupun perjalanan santai bersama keluarga.

Sistem penyewaan kendaraan di Osborn Rental disusun dengan struktur yang fleksibel dan transparan demi kemudahan pelanggan dalam merencanakan durasi penggunaan. Penyewaan dilakukan berdasarkan

hitungan tanggal kalender, di mana satu hari penuh dihitung dari pukul 00.01 hingga 23.59. Jika pelanggan melebihi batas waktu tersebut dalam pengembalian kendaraan, maka secara otomatis akan dikenakan tarif sewa tambahan untuk hari berikutnya. Opsi layanan dengan sopir juga tersedia, dikenakan tarif tambahan sebesar Rp200.000 per hari. Kehadiran sopir dari pihak Osborn bukan hanya memberikan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga menjamin keamanan dan efisiensi rute perjalanan, terutama bagi pelanggan luar kota atau mereka yang belum familiar dengan jalanan lokal. Sopir yang disediakan telah melalui proses seleksi dan pelatihan, memiliki sikap profesional, serta memahami etika pelayanan pelanggan.

Persyaratan jaminan yang diberlakukan menjadi bagian penting dari sistem pengelolaan risiko yang diterapkan oleh perusahaan. Pelanggan diminta memilih salah satu dari tiga bentuk jaminan yang harus disediakan sebelum kendaraan dapat digunakan, yaitu dengan menyerahkan paspor asli selama masa sewa dan uang Rp250.000, menitipkan kendaraan bermotor milik pribadi sebagai jaminan dan uang Rp250.000, atau menyetorkan deposit tunai sebesar Rp1.000.000 yang akan dikembalikan sepenuhnya setelah masa sewa berakhir, selama tidak terjadi pelanggaran ketentuan. Kebijakan ini dirancang guna menjaga keamanan dan kondisi kendaraan selama berada dalam tanggung jawab pelanggan, sekaligus menciptakan rasa aman dan saling percaya antara penyedia jasa dan pengguna layanan. Seluruh sistem operasional yang diterapkan mencerminkan komitmen Osborn Rental dalam memberikan pelayanan transportasi yang tidak hanya

praktis dan terjangkau, tetapi juga mengedepankan aspek keamanan, profesionalisme, dan kepercayaan.

Fluktuasi dalam jumlah pengguna layanan dapat menjadi indikator awal untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk memperkuat latar belakang dalam penelitian ini, berikut disajikan data jumlah pengguna layanan lepas kunci Osborn Rental selama periode April 2024 hingga April 2025.

TABEL 1

DATA PENGGUNA OSBORN RENTAL

Bulan	Jumlah Pengguna
April 2024	38
Mei 2024	47
Juni 2024	40
Juli 2024	36
Agustus 2024	50
September 2024	51
Oktober 2024	98
November 2024	126
Desember 2024	120
Januari 2025	125
Februari 2025	112
Maret 2025	109
April 2025	94
Jumlah	1.046

Sumber : Catatan Internal Osborn Rental, 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas, jumlah pengguna layanan Osborn Rental yang menggunakan layanan lepas kunci mengalami fluktuasi selama periode April 2024 hingga April 2025. Pada awal periode, yaitu bulan April hingga Juli 2024, jumlah pengguna relatif stabil namun masih tergolong rendah, berkisar antara 38 hingga 47 pengguna per bulan.

Peningkatan mulai terlihat pada bulan Agustus dan September dengan masing-masing 50 dan 51 pengguna. Tren peningkatan ini berlanjut secara signifikan pada bulan Oktober hingga Januari, dengan angka tertinggi tercatat pada Januari 2025 sebanyak 125 pengguna. Setelah mencapai puncaknya, jumlah pengguna mengalami penurunan pada bulan Februari dan Maret 2025 menjadi 112 dan 109 pengguna. Kemudian pada April 2025, tercatat penurunan lebih lanjut menjadi 94 pengguna. Meskipun terjadi variasi jumlah pengguna setiap bulannya, secara keseluruhan Osborn Rental menunjukkan tren pertumbuhan dan stabilitas dalam penggunaan layanan, khususnya menjelang akhir tahun dan awal tahun berikutnya. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan Osborn Rental memiliki daya tarik yang meningkat, namun tetap memerlukan evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain memperhatikan jumlah pengguna secara kuantitatif, penting pula untuk memahami pengalaman langsung dari pelanggan melalui ulasan atau *review* yang mereka berikan. *Review* ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki, sekaligus menjadi sumber informasi penting dalam menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh. Beberapa keluhan yang muncul dari pengguna Osborn Rental menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan di lapangan. Daftar keluhan berikut memberikan gambaran mengenai beberapa aspek layanan yang dinilai kurang memuaskan oleh pelanggan Osborn Rental dalam kurun waktu Maret 2024 hingga Maret 2025.

TABEL 2

DAFTAR KELUHAN OSBORN RENTAL

Sumber	Isi Keluhan
Google Review	<i>“Udah kirim data persyaratan lengkap, tapi nggak ada kabar lagi. Admin gak ada respon”</i>
Google Review	<i>“Parah banget, saya sudah kasih dp, sudah ditungguin ehh malah dicancel dengan alasan trouble mobil, hati-hati guys kalo sewa mobil disini”</i>
Google Review	<i>“Mesin mobil masih bagus, cuma jok bangku sudah banyak yg mengelupas & music di mobil gak nyala.. tks”</i>
Google Review	<i>“Masukan saja untuk pengelola dan staf2 mohon untuk di infokan kondisi mobil sebelumnya secara mendetail jika ada tombol2 yang tidak berfungsi dengan baik contohnya: power window yg macet/rusak dan masa stnk yang mati, jadi penyewa tahu kondisi unit yang disewa dan tidak dirugikan. Selebinnya puas. Terimakasih”</i>
Catatan Internal	Aroma tidak sedap tercium dari dalam kabin kendaraan (seperti bau asap rokok)
Catatan Internal	Keterlambatan dalam proses pengantaran unit kendaraan kepada pelanggan
Catatan Internal	Proses pengembalian dana jaminan (deposit) membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan pelanggan
Catatan Internal	Pelanggan merasa kecewa karena data pribadi yang dikirimkan ditolak dalam proses verifikasi
Catatan Internal	Ditemukan kerusakan minor pada komponen kendaraan seperti wiper atau kaca jendela
Catatan Internal	Karyawan tidak berada di kantor saat pelanggan melakukan pengembalian kendaraan
Catatan Internal	Kondisi ban yang sudah tipis

Sumber : Google Review dan Catatan Internal Osborn, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa keluhan pelanggan terhadap layanan Osborn Rental berasal dari dua sumber utama, yaitu ulasan pelanggan melalui Google Review dan catatan internal yang dikumpulkan oleh pihak Osborn. Terdapat total 11 poin keluhan, yang terdiri dari 4 keluhan dari Google Review dan 7 dari catatan internal. Keluhan dari

Google Review umumnya disampaikan dalam bentuk narasi langsung oleh masing-masing pelanggan, di mana satu ulasan biasanya mewakili satu pengalaman individu secara keseluruhan.

Sementara itu, catatan internal tidak hanya mengacu pada satu insiden atau masukan individu, melainkan merupakan rangkuman dari sejumlah laporan atau keluhan serupa yang disampaikan oleh beberapa pelanggan terkait permasalahan yang sama. Misalnya, keluhan mengenai keterlambatan pengantaran atau lambatnya proses pengembalian dana bukan berasal dari satu pelanggan saja, tetapi tercatat karena telah dialami oleh lebih dari satu pelanggan secara berulang. Oleh karena itu, meskipun dalam tabel hanya tercantum 7 poin keluhan dari catatan internal, masing-masing poin tersebut dapat mewakili lebih dari satu kasus atau pelanggan yang terdampak.

Jika diklasifikasikan berdasarkan jenis keluhan, maka keluhan terbanyak ditemukan pada keterlambatan pengantaran kendaraan (3 keluhan), disusul oleh lambatnya proses pengembalian deposit (2 keluhan), kondisi ban yang sudah tipis (2 keluhan), bau tidak sedap akibat asap rokok (1 keluhan), kerusakan minor seperti wiper atau kaca kendaraan (1 keluhan), penolakan data saat verifikasi (1 keluhan), dan ketidakhadiran staf saat pengembalian kendaraan (1 keluhan).

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan permasalahan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan dalam teori Grönroos. Keluhan terkait bau tidak sedap di kendaraan, kondisi ban yang sudah tipis, serta kerusakan minor seperti pada wiper atau kaca mencerminkan aspek

kualitas teknis, yakni terkait kondisi akhir dari produk atau layanan yang diterima pelanggan. Di sisi lain, keluhan mengenai keterlambatan pengantaran kendaraan, lambatnya proses pengembalian deposit, penolakan data saat verifikasi, serta ketidakhadiran staf saat pengembalian kendaraan merupakan bagian dari kualitas fungsional, yang berkaitan dengan cara layanan disampaikan.

Dari sisi dampak, keluhan-keluhan ini dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan pelanggan, terutama ketika pelanggan merasa dirugikan secara waktu maupun pengalaman. Misalnya, keterlambatan pengantaran membuat pelanggan harus menunggu lebih lama dari jadwal, sementara lambatnya pengembalian deposit berpotensi menimbulkan ketidakpuasan finansial. Selain itu, ulasan negatif yang ditinggalkan di Google Review juga membawa dampak reputasional terhadap perusahaan karena dapat memengaruhi persepsi calon pelanggan yang mencari referensi sebelum memutuskan untuk menyewa. Meskipun jumlahnya tidak dominan, persepsi negatif dari beberapa pengguna tetap memiliki pengaruh dalam membentuk citra publik Osborn Rental secara keseluruhan.

Sejumlah ulasan dari pelanggan yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan Osborn Rental menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Sejumlah penelitian dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan dalam industri rental mobil. Penelitian oleh Moh Shofwan et al., (2022) di Universitas Islam Malang menegaskan bahwa kualitas pelayanan

merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dibuktikan melalui studi pada perusahaan rental mobil S.A.D Sejahtera Boulevard di Malang. Temuan ini berkaitan erat dengan dimensi kualitas fungsional dalam teori Grönroos, yang menekankan pada bagaimana layanan diberikan kepada pelanggan, termasuk sikap petugas, kecepatan pelayanan, dan keramahan.

Sementara itu, meskipun menggunakan pendekatan SERVQUAL, studi oleh Pratiwi (2012) pada Hafa Car Rental di Yogyakarta juga sejalan dengan teori Grönroos, dengan menunjukkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kedua temuan tersebut mendukung pandangan bahwa dimensi fungsional, yang menyoroti proses dan interaksi dalam pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, terlihat bahwa kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan di sektor jasa transportasi, khususnya pada pelayanan rental mobil. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan di Osborn Rental mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan mereka. Meskipun urgensi kualitas pelayanan telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian, penerapannya dalam konteks Osborn Rental sendiri masih belum banyak dikaji secara mendalam.

Meskipun berbagai layanan telah disediakan dengan sistem sewa yang fleksibel, hingga saat ini belum terdapat kajian ilmiah yang secara khusus melakukan pengukuran kuantitatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Osborn Rental. Padahal, dalam industri jasa seperti rental mobil, kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang dapat mencerminkan profesionalitas dan keunggulan suatu perusahaan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Osborn Rental Jakarta”** untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Osborn Rental melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kualitas pelayanan berdasarkan data yang dikumpulkan dari konsumen Osborn Rental.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan teori yang digunakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas teknis dalam layanan Osborn Rental menurut konsumen?
2. Bagaimana kualitas fungsional dalam layanan Osborn Rental menurut konsumen?
3. Bagaimana citra perusahaan Osborn Rental di mata konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan formal dan tujuan operasional sebagai berikut :

1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Osborn Rental berdasarkan persepsi konsumennya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

2. Tujuan Operasional

- a. Mengetahui kualitas teknis dari layanan yang diberikan oleh Osborn Rental.
- b. Mengetahui kualitas fungsional dari layanan yang diberikan oleh Osborn Rental.
- c. Mengetahui citra perusahaan Osborn Rental menurut persepsi konsumennya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam kajian kualitas pelayanan berdasarkan teori Grönroos, khususnya dalam konteks pelayanan jasa di industri penyewaan kendaraan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan dari perspektif konsumen,

serta menjadi dasar bagi penelitian sejenis yang mengkaji penerapan teori kualitas pelayanan dalam sektor jasa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat secara langsung dalam proses penelitian, mulai dari perancangan instrumen, pengumpulan data hingga pengolahan data secara kuantitatif. Penelitian ini berperan dalam melatih kemampuan penulis untuk berpikir analitis serta memahami bagaimana teori kualitas pelayanan diterapkan dalam layanan jasa penyewaan kendaraan.

b. Bagi Institusi (Osborn Rental)

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kepada Osborn Rental mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Temuan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek pelayananan yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, informasi yang diperoleh juga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan industri penyewaan kendaraan.