

**KUALITAS PELAYANAN
OSBORN RENTAL JAKARTA**

PROYEK AKHIR

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



Disusun Oleh :

Ecklesia Femmy Eideltraut Martono

2021307016

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN OSBORN RENTAL JAKARTA

NAMA : ECKLESIA FEMMY EIDELTRAUT MARTONO

NIM : 2021307016

JURUSAN : PERJALANAN

PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Endang Komestiy Sinaga, SS., MM.Par.,

R. Anggi P. Supriadi, MM.Par.

CHE., CHRMP

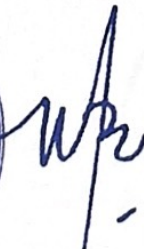
NIP. 19860201 20211 002

NIP. 19741103 200812 2 002

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN OSBORN RENTAL JAKARTA

NAMA : Ecklesia Femmy Eideltraut Martono
NIM : 2021307016
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



Endang Komestv Sinaga, SS., MM.Par. CHE., CHRMP
NIP. 19741103 200812 2 002

Pembimbing Pendamping,



R. Anggi P. Supriadi, MM.Par.
NIP. 19860201 202421 1 002

Penguji I,



Dr. ER Umami Kalsum, M.M. Par., CHM., CHRMP
NIP. 19730723 199503 2 001

Penguji II,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 31 Juli 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

*“Sebab Tuhan, Dia sendiri akan berjalan di depanmu,
Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan
tidak akan meninggalkan engkau: janganlah takut dan janganlah patah hati”*

Ulangan 31 : 8

*“Aku sekali-kali tidak akan membiarkan engkau dan
Aku sekali-kali tidak akan meninggalkan engkau”*

Ibrani 13 : 5b

*“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya,
Sebab Ia yang memelihara kamu”*

1 Petrus 5 : 7

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini penulis persembahkan kepada:

Papa

Almarhum papa yang sudah beristirahat dengan tenang

Mama

Mama yang selalu mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk penulis.

Terima kasih untuk perjuangannya sehingga penulis bisa ada di titik ini.

Keluarga

Keluarga khususnya bude pakde om tante dan para sepupu serta tante Nurfa

Terima kasih atas doa dan berkat yang telah diberikan
selama penulis menjalani masa kuliah

Kang Jalan

Teman-teman Kang Jalan, 4 tahun yang sangat berarti dan menyenangkan

Penulis tidak akan melupakan kalian

Diri Sendiri

Tetap semangat dan tetap andalkan Tuhan

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ecklesia Femmy Eideltraut Martono
Tempat/ Tanggal Lahir : Merauke, 2 Februari 2003
NIM : 2021307016
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Osborn Rental Jakarta”** 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, 16 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Ecklesia Femmy Eideltraut Martono

NIM. 2021307016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Osborn Rental Jakarta berdasarkan pendekatan teori Grönroos yang mencakup tiga dimensi utama: kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 217 responden yang pernah menggunakan layanan dalam tiga bulan terakhir. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik kuantitatif sederhana untuk mengukur tingkat penilaian pada setiap indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas teknis dinilai cukup baik, terutama pada aspek performa mesin dan kenyamanan kendaraan, meskipun kelengkapan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi kualitas fungsional, indikator seperti kesopanan staf dan kejelasan informasi mendapat penilaian positif, sedangkan ketepatan waktu menjadi aspek yang paling rendah nilainya. Citra perusahaan secara umum dipandang cukup baik, namun masih ada ruang perbaikan dalam hal profesionalisme dan konsistensi pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Osborn Rental dalam meningkatkan kualitas layanannya di masa mendatang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, jasa penyewaan kendaraan, Grönroos

ABSTRACT

This study aims to examine the service quality of Osborn Rental Jakarta using Grönroos' service quality theory, which includes three main dimensions: technical quality, functional quality, and corporate image. The research employed a descriptive quantitative method by distributing closed-ended questionnaires to 217 respondents who had used the service within the past three months. The collected data were processed using basic quantitative techniques to assess the level of evaluation for each indicator. The results show that the technical quality is considered fairly good, particularly in terms of engine performance and ride comfort, although the completeness of in-car facilities still needs improvement. For the functional quality dimension, indicators such as staff politeness and clarity of information received positive ratings, while punctuality was identified as the lowest-rated aspect. The company's overall image was perceived positively, though improvements are still needed in professionalism and service consistency. This study is expected to serve as an evaluation tool and input for Osborn Rental to enhance its service quality in the future.

Keywords: service quality, vehicle rental services, Grönroos.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Osborn Rental Jakarta**” dengan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulisan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.Par., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc. CHE. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE., CHRMP selaku pembimbing utama yang telah mengarahkan dan membimbing selama penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak R. Anggi P. Supriadi, MM.Par. selaku pembimbing pendamping yang juga ikut serta dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam Proyek Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya program studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama pengerjaan Proyek Akhir ini.
8. Pihak Osborn Rental, selaku Lokasi Penelitian yang sudah banyak memberikan bantuan data serta memberikan izin untuk penulis melaksanakan penelitian Proyek Akhir.

9. Alm. Tony Martono selaku papa dari penulis. Meskipun penulis menjalani masa kuliah tanpa didampingi secara langsung, namun kasih sayang, pengorbanan dan berkat yang Alm. papa berikan semasa hidup tetap sangat berarti dan menjadi kekuatan selama masa perkuliahan penulis.
10. Ibu Kartini Sahetapy selaku mama dari penulis. Terima kasih atas perjuangan dan kasih sayang yang diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan. Meskipun harus mencari nafkah sendiri, mama tetap memberikan dukungan penuh dengan sepenuh hati, tanpa pernah mengeluh. Penulis percaya bahwa semua pengorbanan mama tidak akan sia-sia dan akan berbuah manis pada waktunya.
11. Keluarga besar penulis, khususnya Bude Yeni, Pakde Bakri, Om dan Tante, Tante Nurfa, mama Etha, mama Ken serta para sepupu yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungan finansial kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas perhatian, kebaikan, dan bantuan yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
12. Kang Jalan, terima kasih atas kebersamaan selama empat tahun ini. Terima kasih atas tawa, canda, bantuan dan semangat yang telah diberikan sepanjang perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih juga karena sudah bertahan sejauh ini dan melewati banyak hal bersama. Semua kenangan tersebut tidak akan penulis lupakan. Semoga kita semua sukses di jalan masing-masing
13. Teman-teman dekat penulis, Clara Juliana, Agnes Litania, Shamaya Aufa, Erie Fatimah, Agata Anjani, Michael Wijaya, Agya Huriah, Retno Syafitri, Bryan Wilson, Aulia Puthi, Maria Angel, Michael Tjandra, Muhammad Fathin, Diva Siti, Fadhil Albani, kak Dhiya Atha, Adiena, dan Ilva Lutifiyah yang telah menjadi bagian penting dalam keseharian penulis selama di kota Bandung, terlebih pada saat penulis menyelesaikan Proyek Akhir ini. Terima kasih telah menemani hari-hari penulis. Semoga kita semua berhasil dalam apa pun yang kita jalani nanti.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih memiliki keterbatasan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang bersifat membangun, guna menyempurnakan karya ini. Semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan di bidang transportasi jasa sewa kendaraan.

Bandung, 5 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Kajian Teori	18
B. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	31
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel	36
F. Analisis Data	38
G. Jadwal Penelitian	43
BAB IV PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	78
A. Simpulan	78
B. Rekomendasi	83
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. DATA PENGGUNA OSBORN RENTAL.....	8
2. DAFTAR KELUHAN OSBORN RENTAL	10
3. ISAAC DAN MICHAEL	32
4. REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN.....	33
5. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	37
6. SKALA PENILAIAN KUESIONER	39
7. HASIL UJI VALIDITAS	40
8. JADWAL PENELITIAN	43
9. DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI KUALITAS TEKNIS.....	46
10. FREKUENSI DIMENSI KUALITAS FUNGSIONAL	48
11. FREKUENSI DIMENSI CITRA PERUSAHAAN	50
12. FREKUENSI PEMBOBOTAN DIMENSI KUALITAS TEKNIS	53
13. FREKUENSI PEMBOBOTAN DIMENSI KUALITAS FUNGSIONAL ..	60
14. FREKUENSI PEMBOBOTAN DIMENSI CITRA PERUSAHAAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. KERANGKA PEMIKIRAN	28
2. LOGO OSBORN RENTAL.....	30
3. GARIS KONTINUM DIMENSI KUALITAS TEKNIS	59
4. GARIS KONTINUM DIMENSI KUALITAS FUNGSIONAL.....	67
5. GARIS KONTINUM DIMENSI CITRA PERUSAHAAN	76

DAFTAR LAMPIRAN

I.	HASIL BIMBINGAN.....	90
II.	DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER	91
III.	HASIL UJI VALIDITAS	95
IV.	HASIL UJI RELIABILITAS.....	96
V.	SURAT IZIN PENELITIAN	97
VI.	SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	98
VII.	HASIL TURNITIN.....	99
VIII.	BIODATA PENULIS	100

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo*. *Al Tijarah*, 1(1), 97. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v1i1.384>
- Aziz, D. A. (2023). *Strategi Digital Marketing pada Jasa Rental Mobil RTHR33 dalam Meningkatkan Pelayanan Konsumen di Purwokerto*. <https://repository.uinsaizu.ac.id/22902>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Dewi Mayang Sari. (2022, October 17). *Transportasi Umum Vs Pribadi, Mana yang lebih baik?* Cove Indonesia.
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)* (1st ed.). Deepublish Publisher.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, L. (2024). *Manajemen Transportasi dan Akomodasi Wisata* (1st ed.). Deepublish.
- Karim, Dr. H. A., Lesmini, L., Sunarta, D. A., Suparman, A., Yunus, A. I., Khasanah, Marlita, D., Saksono, Dr. H., Asniar, N., & Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi* (I. P. Kusuma, Ed.). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Khoo, K. L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105–119. <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>
- Komesty, E. (2020). *Memahami Aktivitas Transportasi (ATR - AT)* (2nd ed.). Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71. <https://doi.org/10.28932/jmm.v17i1.413>

- Lovelock C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing : People, Technologi, Strategy (8th Edition)*. Pearson Education Limited.
- Mulyono, S. (2021). *Mapping Tour and Travel & Transportation Industry* (I. Ismara, Ed.; 1st ed.). UNY Press.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111–122. <https://doi.org/10.52103/jtk.v11i2.174>
- Pamujianto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 81–88. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v7i2.149>
- Philip, K., Lane, K., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)* (13th ed.). Pearson Education Limited.
- Pratiwi, L. (2012). *Analisis Kualitas Layanan Jasa Persewaan Mobil Studi Kasus di Hafa Car Rental Yogyakarta*.
- Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta.
- Rifanti, U. M., & Arifwidodo, B. (2019). The implementation of floyd algorithm in determining the shortest routes for tourism transportation. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(2), 140–151. <https://doi.org/10.26594/register.v5i2.1683>
- Rodrigue, & Jean, P. (2020). *The Geography of Transport System* (5th ed.). Routledge. <https://transportgeography.org/>
- Rodrigue, J.-P., Comtois, C., & Slack, B. (2017). *The Geography of Transport Systems* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315618159>
- Rohini, & Meenakshi, Dr. A. (2024). The Role Of Transportation In Tourism Development. *Educational Administration: Theory and Practice*, 9308–9312. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i4.3584>
- Saefulloh, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Cinyasag Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.

- Shofwan, M., Afifuddin, & Suyeno. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Mobil S.A.D Sejahtera Boulevard Kota Malang. *Jurnal Riset & Publikasi Publik*, 16.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik dan Praktik* (Monalisa, Ed.). Rajawali Pers.
- Siti Fatimah. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi. (2023). Definisi Operasional Variabel. In A. D. Kurniawan (Ed.), *Pengaruh Workload dan Social Support*. STIAMAK.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Yingfei, Y., Mengze, Z., & Ki-Hyung, B. (2022). The Nexus of Service Quality, Customer Experience, and Customer Commitment: The Neglected Mediating Role of Corporate Image. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.917284>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm (7th Edition)* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>