



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RENTAL MOBIL DI CV BASTIAN RENTAL

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO USE CAR RENTAL SERVICES AT CV BASTIAN RENTAL

Lusiana Egina¹, Nurjamilah²

¹Universitas Wanita Internasional Bandung, Email : lusianaegina14@gmail.com

²Universitas Wanita Internasional Bandung

*email koresponden: lusianaegina14@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v1i3.1348>

Abstract

The city of Bandung is a tourist destination that attracts many tourists every year and is the region with the highest number of cars among other provinces in West Java, with 372.806 cars used for land transportation. CV Bastian Rental takes advantage of this opportunity to offer car rental services. With this in mind, Bastian Rental Mobil must be able to compete through a marketing mix of Product Quality and Service Quality. The purpose of this study is to determine and analyze the product quality and service quality that influence the decision to use car rental services at CV Bastian Rental. This study uses a quantitative research method with a descriptive and verificative approach, thus using primary and secondary data. Data collection techniques involved the use of questionnaires via google forms, employing a likert scale for assessment. The population consisted of 6.847 consumers who had previously rented a car from Bastian Rental. Sampling techniques utilized the slovin formula to obtain a sample size of 100 individuals, with cluster random sampling employed for sample grouping. The data tests conducted include validity and reliability tests, normality tests, analysis path tests, and hypothesis tests, utilizing data analysis software, specifically SPSS version 25. The results of the study show that there is a very strong and positive relationship between product quality and service quality variables, and that product quality and service quality have a partial and simultaneous effect on the decision to use car rental services at CV Bastian Rental.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Decision to Use Services, Car Rental.*

Abstrak

Kota Bandung merupakan kota wisata yang mendatangkan banyak wisatawan setiap tahunnya dan menjadi wilayah yang paling banyak menggunakan mobil diantara provinsi Jawa Barat lainnya sebagai transportasi darat sejumlah 372.806 unit mobil. CV Bastian Rental memanfaatkan peluang ini untuk menawarkan jasa rental mobil. Dengan adanya hal ini, Bastian Rental Mobil harus mampu untuk bersaing melalui bauran pemasaran Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan yang memengaruhi keputusan penggunaan jasa rental



mobil pada CV Bastian Rental. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara deskriptif dan verifikatif, sehingga menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form, dengan menggunakan skala penilaian yaitu skala likert. Populasi yang digunakan sebanyak 6.847 konsumen yang pernah menyewa mobil di Bastian Rental. Teknik sampling menggunakan rumus slovin dengan memperoleh sampel sebesar 100 orang dan dilakukan cluster (pengelompokan) sampel dengan teknik cluster random sampling. Uji data yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji analysis path (jalur) dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi pengolah data, yaitu SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan, lalu kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan jasa rental mobil di CV Bastian Rental. **Kata Kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan.

1. PENDAHULUAN

Transportasi memainkan peran yang sangat penting dalam proses pembangunan sebuah negara (Amelliah,dkk, 2023). Aspek ini menjadi faktor utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, sosial, dan industrialisasi. Kemajuan di sektor transportasi telah memberikan dampak besar terhadap perkembangan perekonomian serta kemajuan suatu wilayah atau negara. Selain itu, transportasi juga berfungsi sebagai sarana utama untuk memperlancar interaksi antarindividu dan memudahkan distribusi barang (Fatimah, 2019).

Salah satu transportasi yang sering digunakan adalah transportasi umum darat yang masih menjadi unggulan bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, antara lain seperti bus, taksi, kereta api, dan mobil angkutan umum (Juanita, 2023). Di Indonesia mengenai jumlah penggunaan transportasi darat menurut Dinas Perhubungan sebagai berikut:



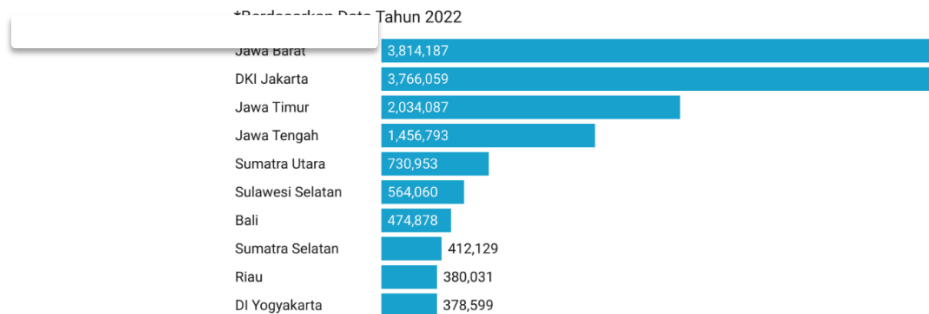
Gambar 1. Jumlah Pengguna Transportasi Darat Di Indonesia Tahun 2022-2023

Sumber : Dinas Perhubungan, 2022-2023

Berdasarkan pada gambar 1 pada tahun 2023 jumlah pengguna transportasi darat sejumlah 518.231 orang atau meningkat 56,1% dibanding tahun 2022 sebanyak 419.428 orang. Salah satu transportasi yang siap digunakan kapan dan di mana pun adalah mobil. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa ada 10 provinsi yang memiliki penggunaan mobil terbanyak sebagai berikut:



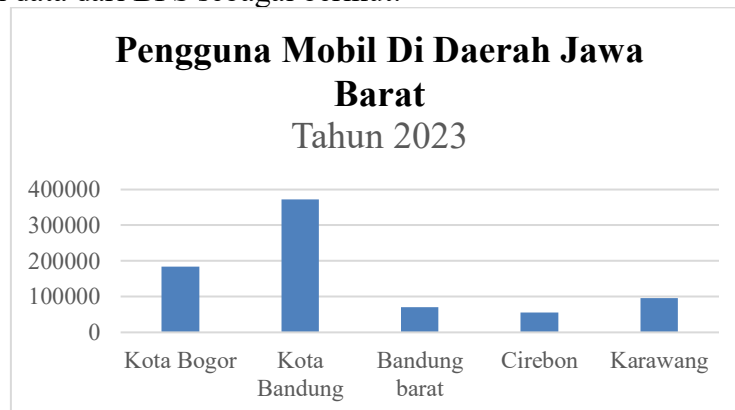
Jumlah Mobil di Indonesia Berdasarkan Provinsi



Gambar 2. Provinsi dengan jumlah penggunaan mobil terbanyak di Indonesia Pada Tahun 2023

Sumber: BPS Indonesia (2023)

Berdasarkan pada gambar diatas menunjukkan bahwa provinsi Jawa Barat menempati urutan pertama dengan jumlah 3,81 juta mobil, lalu ada DKI Jakarta dengan 3,7 juta, Jawa Timur 2 juta dan seterusnya, sehingga dapat dikatakan bahwa Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan penggunaan mobil terbanyak. Penggunaan mobil di Jawa Barat pada tahun 2023 berdasarkan data dari BPS sebagai berikut:



Gambar 3. Jumlah Pengguna Mobil di Provinsi Jawa Barat

Sumber: BPS Provinsi Jawa Barat (2023)

Berdasarkan pada gambar diatas didapatkan bahwa Kota Bandung menjadi wilayah yang paling banyak menggunakan mobil sebagai transportasi darat sejumlah 372.806 unit mobil. Kota Bandung merupakan kota wisata yang mendatangkan banyak wisatawan setiap tahunnya, namun sarana transportasi umum masih menjadi salah satu kekurangan yang ada di kota tersebut (Sitanggang & Sutardi, 2020). Para pengusaha memanfaatkan kesempatan ini untuk menawarkan jasa transportasinya berupa jasa rental mobil yang aman dan nyaman. Saat ini pasar bisnis sewa kendaraan beroda empat atau mobil (*rent car*) di Indonesia bisa dibilang terus berkembang dan sangat menjanjikan, karena dianggap lebih efisien untuk memajukan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam industri atau bidang jasa transportasi, baik untuk kebutuhan bisnis maupun keperluan pribadi (Kurniawan, dkk, 2021)

Tabel 1. Daftar Rental Mobil yang sering digunakan di Kota Bandung (2023-2025)

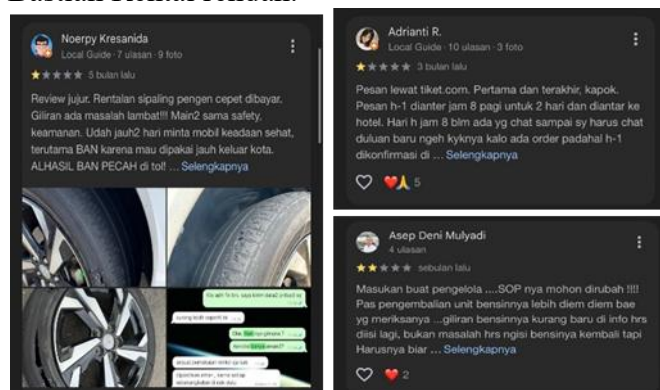
NO	PERUSAHAAN RENTAL	ALAMAT	RATING
1.	Bonanza Rent Car	Gg. Murtamad No.22, Malabar, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262	5,0/5
2.	Abigail Rent Car	Jl. Cibogo No.28, Sukawarna, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40164	5,0/5



NO	PERUSAHAAN RENTAL	ALAMAT	RATING
3.	Fauzan Transport	Jl. Merkuri Utara XIII No.12, Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40286	5,0/5
4.	Keken Rent Car Bandung	Jl. Bali No.6, Merdeka, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40972	5,0/5
5	PJ Rental Mobil Bandung	Jl. Turangga No.8, Lkr. Sel., Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264	5,0/5
6.	AB Rent Car	Jl. Dandeur Indah I No.24, Sukagalih, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40613	4,9/5
7.	Bubat Rental	Jl. Cijagra No.63, Cijagra, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40265	4,6/5
8.	Bastian Rental	Depan Pasar Suci, Jl. Surapati Jl. Muararajeun Lama No.1, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122	4,5/5

Sumber: *Datasewamobilterdekat.id (2023-2025)*

Berdasarkan pada tabel diatas, diantara perusahaan rental mobil di Kota Bandung, Bastian Rental mendapatkan penilaian paling rendah diantara yang lainnya sebesar 4,5/5, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi sehingga menyebabkan rating Bastian Rental rendah.

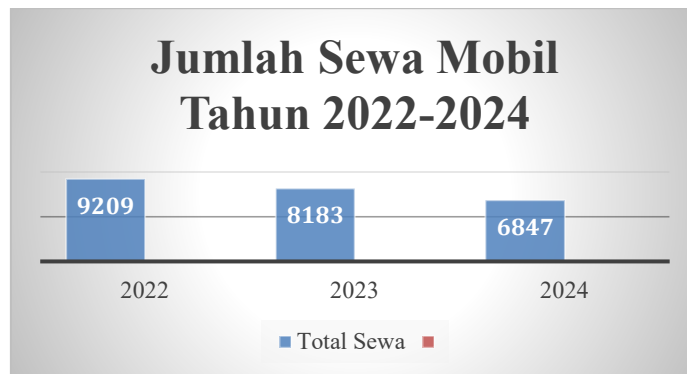


Gambar 4. Ulasan Google, 2024-2025

Sumber: Google Review, 2024-2025

Berdasarkan gambar 4 *review* yang diberikan konsumen mengenai Bastian Rental cukup beragam, peneliti mengambil beberapa *review* buruk dimana konsumen merasa kecewa karna mobil yang diberikan tidak cukup terawat sehingga mengalami *trouble* ban mobil pecah di tol dan beberapa konsumen lainnya mengeluhkan cara pelayanan yang diberikan oleh staff bastian yang kurang memuaskan. Hal ini di duga menjadi penyebab Bastian Rental mendapatkan penilaian rendah pada laman ulasan Google.

Bastian Rental adalah penyedia rental mobil terkenal di Kota Bandung yang telah berdiri sejak tahun 2003. Bastian rental memiliki koleksi kendaraan yang lengkap, mulai dari MPV, SUV, hingga mobil premium, serta layanan profesional yang tersedia 24 jam sehari. Bastian rental memiliki sekiranya 281 unit mobil untuk disewakan dengan cakupan pelayanan untuk wilayah Bandung dan sekitarnya. Berikut merupakan data hasil penyewaan mobil pada tahun 2022 sampai 2024.



Gambar 5. Jumlah sewa mobil Tahun 2022-2024

Sumber: Bastian Rental, data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan pada gambar diatas Bastian Rental mengalami penurunan jumlah sewa oleh konsumen, dimana pada tahun 2022 sebanyak 9.209, lalu pada tahun 2023 sebanyak 8183 dan pada tahun 2024 sebanyak 6.847, hal ini terus menunjukkan penurunan. Semakin berkembangnya usaha rental mobil menjadikan para pelaku usaha di bidang ini harus bisa menyesuaikan dengan apa yang diinginkan maupun dibutuhkan oleh konsumen supaya dapat melakukan pembelian produk perusahaan. Dengan turunnya pembelian pada Bastian Rental maka dapat diartikan bahwa keputusan pembelian pada Bastian Rental hal ini menandakan adanya konsumen yang mempertimbangkan dalam melakukan keputusan pembelian. Selanjutnya untuk mengetahui lebih jauh mengenai akibat penurunan penjualan, maka peneliti melakukan Pra Survei yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada 34 responden konsumen Bastian Rental. Berikut ini hasil pra survei terkait keputusan pembelian pada konsumen Bastian Rental:

Tabel 2. Pra Survei mengenai Kinerja Pemasaran pada Bastian Rental

No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata	Kriteria
			STS	TS	KS	S	SS		
1	Kepuasan Konsumen	Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan yang diberikan di Bastian Rental	0	0	3	19	12	4,3	Sangat Baik
		Tingkat Kepuasan Produk yang ditawarkan di Bastian Rental	0	0	3	21	10	4,3	Sangat Baik
2	Keputusan Pembelian	Bastian Rental menjadi pilihan utama dalam menyewa mobil	6	10	15	2	0	2,3	Kurang Baik
		Pencarian informasi pada beberapa rental mobil di Bandung dan memilih Bastian Rental	10	16	4	4	0	2,0	Kurang Baik
		Membeli produk di Bastian Rental adalah keputusan yang sangat tepat	8	10	9	5	2	2,2	Kurang Baik
3	Loyalitas Konsumen	Melakukan pembelian ulang di Bastian Rental	0	0	2	19	13	4,3	Sangat Baik
		Merekomendasikan kepada orang lain, rekan, atau	0	0	2	19	13	4,3	Sangat Baik



		kelurga untuk membeli produk di Bastian Rental							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil Pra Survei pada Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pra survei pada konsumen Bastian Rental mencakup pernyataan mengenai kepuasan konsumen, keputusan pembelian, loyalitas konsumen. Hasil penelitian pendahuluan yang diberi tanda dengan warna pink diindikasikan yang bermasalah. Tabel tersebut menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada variabel keputusan pembelian Bastian Rental yang ditunjukkan melalui pernyataan terkait pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Bastian Rental.

Berdasarkan dengan fenomena yang telah dipaparkan dihalaman sebelumnya dan teori yang dijelaskan (Sitanggang & Sutardi, 2020) tersebut, maka dari itu peneliti juga telah melakukan penelitian pendahuluan kepada 34 (tiga puluh) responden yang merupakan konsumen Bastian Rental, mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya keputusan pembelian yang berakibat pada turunnya hasil rental mobil di Bastian Rental. Selanjutnya peneliti akan menyajikan hasil pra survei mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan sewa rental mobil dari bauran pemasaran di Bastian Rental sebagai berikut:

Tabel 3. Pra Survei Mengenai Bauran Pemasaran di CV Bastian Rental, 2025

No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata	Kriteria
			STS	TS	KS	S	SS		
1	Product (Produk)	Kendaraan yang tersedia di Bastian Rental dalam kondisi baik dan terawat	12	13	5	4	0	2,0	Kurang Baik
		Pilihan jenis mobil yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan	0	0	1	22	11	4,3	Sangat Baik
2	Price (Harga)	Harga yang ditetapkan Bastian Rental relatif murah dibanding pesaing yang sejenis	0	1	4	24	5	3,9	Baik
		Harga sewa kendaraan sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan	0	0	2	23	9	4,2	Sangat Baik
3	Place (Tempat)	Lokasi Bastian Rental sangat strategis dan mudah dijangkau	0	1	4	24	5	3,9	Baik
		Layanan antar-jemput kendaraan mempermudah proses penyewaan	1	0	0	19	14	4,3	Sangat Baik
4	Promotion (Promosi)	Informasi mengenai layanan rental mobil dapat ditemukan dengan mudah di media sosial atau website	0	0	2	19	13	4,3	Sangat Baik
	Promotion (Promosi)	Iklan dan promosi yang dilakukan oleh Bastian Rental menarik dan informatif.	0	0	5	20	9	4,1	Baik



No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban					Rata-rata	Kriteria
			STS	TS	KS	S	SS		
5	People (Orang)	Staf Bastian Rental ramah dan profesional dalam melayani pelanggan.	10	4	8	12	0	2,6	Cukup Baik
		Staf memberikan penjelasan yang jelas mengenai syarat dan ketentuan sewa.	20	4	2	8	0	1,9	Kurang Baik
6	Process (Proses)	Proses pemesanan dan pengambilan kendaraan mudah dan efisien.	0	0	1	21	12	4,3	Sangat Baik
		Dokumen dan administrasi penyewaan jelas dan tidak membingungkan	0	1	3	24	6	4,0	Baik
7	Physical Evidence (Bukti Fisik)	Kantor atau tempat pengambilan mobil bersih dan nyaman.	0	1	1	18	14	4,3	Sangat Baik
		Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan area parkir tersedia dan memberikan kenyamanan.	1	0	1	19	13	4,3	Sangat Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 3 mengenai bauran pemasaran di Bastian Rental, ditemukan bahwa aspek produk dan orang mengalami permasalahan, dimana ditandai dengan hasil pra survei yang diberi warna pink, menunjukkan bahwa kendaraan yang tersedia dan pelayanan yang dilakukan oleh staff Bastian Rental masih belum optimal dalam menarik minat konsumen. Kemungkinan utama penyebab rendahnya tingkat sewa rental mobil dibandingkan perusahaan rental mobil sejenis adalah kurangnya perawatan pada kendaraan dan pelayanan yang masih belum maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut hasil dari uji hipotesis yang dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Fadillah et al., 2023). Adapun hasil temuan dari uji analisis regresi linear menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian, dimana peningkatan kualitas produk dan pelayanan dapat meyakinkan konsumen di tengah persaingan (Dwitama Soenawan et al., 2024). Selain itu penelitian lain menyatakan bahwa kualitas produk yang baik meningkatkan kepercayaan, sedangkan kualitas pelayanan yang prima memperkuat kepuasan pelanggan sehingga mendorong keputusan pembelian (Sari dan Putra, 2021).

Secara normatif, pelaksanaan usaha jasa rental mobil diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi hak konsumen dan menjamin kualitas produk serta pelayanan yang diberikan. Salah satu landasan utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan produk dan layanan yang memenuhi standar mutu serta memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)



hususnya pasal-pasal tentang sewa-menyewa, mengatur hak dan kewajiban penyewa dan pemberi sewa, termasuk tanggung jawab penyedia jasa rental dalam menjaga kondisi kendaraan agar sesuai dengan kesepakatan kerja.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Data yang dipakai terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form dengan skala Likert, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan. Populasi penelitian adalah 6.847 konsumen yang pernah menggunakan jasa rental mobil di CV Bastian Rental. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan cluster random sampling untuk memastikan keterwakilan konsumen dalam kelompok yang berbeda

Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dengan teknik korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan software SPSS versi 25 melalui beberapa tahap, yaitu uji asumsi klasik (uji normalitas), analisis jalur (path analysis), serta uji hipotesis parsial (uji t) dan simultan (uji F). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan penggunaan jasa rental mobil di CV Bastian Rental, sekaligus menguji seberapa kuat hubungan antarvariabel yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4. Nilai Hubungan Antar Variabel

Variabel	Koefisien Korelasi
Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	0,828

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,828, dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan positif dengan kekuatan korelasi sangat kuat.

b. Analisis Koefisien Jalur

Tabel 5. Hasil Koefisien Jalur

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.920	1.881		0.489	0.626
	Kualitas Produk	0.267	0.072	0.291	3.704	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.720	0.088	0.645	8.195	0.000

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025



c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	0.811	0.807	3.874
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk				

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Besarnya nilai R Square (R^2) pada tabel diatas adalah sebesar 0,811. Adapun cara menghitung Koefisien Determinasi dalam bentuk persentase yaitu dapat dilakukan dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.811 \times 100\% = 81,1\%$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan tersebut maka menunjukan bahwa kemampuan variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa sebesar 81,1% dan sisanya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 0,811 = 0,189$$

Jika dibuat dalam bentuk persen yaitu sebagai berikut:

$$e = 0,189 \times 100\% = 18,9\%$$

Angka 18,9% tersebut menyatakan bahwa besarnya faktor lain yang ada di luar variabel independen yang di teliti.

d. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.920	1.881		0.489	0.626
	Kualitas Produk	0.267	0.072	0.291	3.704	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.720	0.088	0.645	8.195	0.000
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa						

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji t diatas pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sig.(tailed) $0,00 < 0,05$ atau $t_{hitung} = 8,195 > t_{tabel} 1,6602$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa rental ke Bastian Rental Mobil.

e. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6261.297	2	3130.649	208.553	.000 ^b
	Residual	1456.093	97	15.011		
	Total	7717.390	99			



a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan Jasa
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, maka diperoleh $F_{hitung} = 208.553 > F_{tabel} 3,089$ dan nilai sig. Sebesar $0,00 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini menandakan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ke Bastian rental Mobil Bandung.

Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas responden penelitian ini adalah laki-laki (62%), berusia di atas 25 tahun (78%), berdomisili di Kota Bandung (76%), dengan penghasilan lebih dari 3 juta rupiah (54%), serta sebagian besar berprofesi sebagai mahasiswa/mahasiswi (57%). Responden terbanyak menyewa mobil sebanyak 1–3 kali (45%) dengan tujuan utama untuk liburan (76%). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen rental mobil Bastian Rental didominasi oleh individu dengan mobilitas tinggi, kebutuhan praktis, dan kemampuan finansial yang memadai. Temuan ini selaras dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa faktor usia, penghasilan, serta kebutuhan perjalanan memengaruhi kecenderungan konsumen dalam memilih jasa rental mobil sebagai solusi transportasi yang efisien.

Hasil deskriptif terkait variabel penelitian memperlihatkan bahwa kualitas produk memiliki rata-rata penilaian 76%, dengan skor tertinggi pada kelengkapan fasilitas kendaraan dan terendah pada kesesuaian mesin komponen. Kualitas pelayanan memperoleh rata-rata 75%, dengan keunggulan pada kemudahan reservasi, tetapi masih perlu perbaikan dalam ketepatan informasi staf. Sementara itu, keputusan penggunaan jasa mendapat rata-rata 74,5%, dengan citra perusahaan sebagai indikator tertinggi, meskipun konsumen masih mempertimbangkan kompetitor lain. Analisis verifikatif menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara kualitas produk dan pelayanan ($r = 0,828$). Lebih lanjut, kualitas produk ($\beta = 0,291$) dan kualitas pelayanan ($\beta = 0,645$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi produk yang prima dan pelayanan yang unggul menjadi faktor kunci dalam meningkatkan keputusan konsumen untuk merental di Bastian Rental.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di Bastian Rental Mobil” diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Bastian Rental Mobil memiliki kualitas produk yang termasuk ke dalam kategori memuaskan dan berada dalam interval tingkat intensitas kuat. Diantara dimensi kualitas produk, yang memiliki nilai paling besar yaitu fitur (fitur) sebesar 77,8% dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu conformance (kesesuaian) sebesar 72,2%. Bastian Rental Mobil memiliki kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kategori memuaskan dan berada dalam interval tingkat intensitas kuat. Diantara dimensi kualitas pelayanan, yang memiliki nilai paling besar yaitu reliability (keandalan) sebesar 77,2%.
- Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa rental ke Bastian Rental Mobil secara parsial dan simultan.
- Kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung memiliki hubungan yang positif dan berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat.



5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., & Ismail, R. S. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Fatimah. (2019). *Pengantar Transportasi*.
Sudarsono, H. (2020). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Abadi.
Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Winarti, M. B. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis: untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Penerbit Andi.

Jurnal

- Abdiguna, S., Faroh, W. N., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., & Pembelian, K. (n.d.). Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT MOB Tangerang. *JISM Jurnal Ilmiah Swara Manajemen Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen*, 3(4), 779–792. <https://doi.org/10.32493/jism.v3i4>
Amelliah, S., Kusumawati, R., Fatimah, F., Khaldun, U. I., Djuanda, U., Iskandar, J. S., 10, / Rw, Tol, J., No, J., Ciawi, K., Bogor, K., & Barat, J. (n.d.). PREDIKSI JUMLAH PENUMPANG LEBARAN PELABUHAN TANJUNG PERAK MENGGUNAKAN REGRESI LINIER FORECASTING THE NUMBER OF PASSENGERS AT TANJUNG PERAK PORT USING LINIER REGRESSION.
Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., & Ismail, R. S. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
Intan Aghitsni, W., & Busyra, N. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BOGOR. 6(3), 2022.
Juanita Riska Agustin. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RENTAL MOBIL PT. GOGOBOB NUSANTARA. [Http://Repository.Poltekpar-Nhi.Ac.Id](http://Repository.Poltekpar-Nhi.Ac.Id).
Kusmanto, K., Subandriyo, S., & Liani, E. A. (2023). The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Pt.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kcp Tangerang Stpi Curug. Kusmanto Kusmanto, et.al THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KCP TANGERANG STPI CURUG under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). *Jurnal Ekonomi*, 12, 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
Kusuma, D. T., Utomo, H., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Salatiga, A. (n.d.). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN VENICE PURE AESTHETIC CLINIC SALATIGA. *Jurnal Among Makarti*, 13.
Laia, T. C., & Nurlaela, S. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan commuter line berdasarkan perspektif gender. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2), E233–E238.
Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The Role of Service



**Indonesian Journal of Social Science and Education
(IJOSSE)**

Journal page is available to

<https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijosse/index>

Email: admin@jurnalcenter.com



and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82.
<https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82>

Widyawati, N., Mahriani, E., Yudawisastra, H. G., Zulfikar, R., Bagenda, C., Aziz, L. H., Sintha, L., Suharyati, S., Ratri, W. S., & Wattimena, C. M. A. (2023). Pengantar Administrasi Bisnis.

Yulistria, R., Putri Handayani, E., Hidayat Susilowati, I., Aulia, S., & Bina Sarana Informatika, U. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Mitra Bangun Perwira. *JURNAL SWABUMI*, 11(1), 2023.