

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan perekonomian di Indonesia sangatlah pesat. Karena semakin banyak *need and want* manusia yang harus dipenuhi. Dalam kenyataannya, kebutuhan yang paling mendasar dalam diri manusia adalah kebutuhan mengenai refreshing dan hiburan yang berfungsi sebagai mengatasi kejenuhan dan penurunan semangat dalam aktifitas. Dan semakin padatnya penduduk dan banyaknya aktifitas masyarakat serta kebutuhan masyarakat mengenai belajar, bekerja, liburan, penelitian. Hal ini berdampak pada masalah transportasi baik dari darat, udara atau laut. Masalah transportasi atau perhubungan merupakan masalah yang selalu dihadapi oleh negara yang sedang maju atau negara yang sedang berkembang seperti di negara Indonesia, baik dibidang transportasi perkotaan, antar kota, dan provinsi.

Pada saat ini transportasi termasuk salah satu dari hal yang dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari manusia selalu memanfaatkan transportasi untuk bekerja, belajar, liburan. Karenanya transportasi sangat penting di Indonesia, terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut, udara. Transportasi darat merupakan salah satu yang harus di beri perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi, disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat

Indonesia berdasarkan kebutuhan masyarakat mengenai sarana transportasi darat seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi atau kereta api.

Sejak dulu bisnis rental mobil sudah ada meskipun hanya sebagian orang dan hanya melakukan kegiatan dengan orang-orang tertentu saja, pada saat ini bisnis ini semakin berkembang dan menjadi bisnis yang dilakukan oleh banyak orang karena hasil dari bisnis ini sangat menjanjikan dari rental mobil rumahan sampai berbentuk suatu perusahaan atau badan hukum spesialis rental mobil yang memiliki cabang perusahaan di berbagai kota. Bisnis ini juga merupakan faktor adanya pertumbuhan ekonomi di Indonesia khususnya di Kabupaten Gresik yang merupakan kota industri, perdagangan, pertanian yang pertumbuhannya pada tahun 2012 yaitu sebesar Rp.1.331.991.080.000,- bahkan telah melampaui proyeksi pendapatan daerah dalam RPJMD 2011-2015 pada tahun 2014 yaitu sebesar Rp.1.574.186.023.000,- (Sumber:Badan Pusat Statistik Kab Gresik) yang di dalamnya banyak para pekerja dan pelajar atau mahasiswa yang menggunakan jasa rental untuk pergi bekerja, belajar dan liburan.

Dengan adanya industri menyebabkan semakin banyaknya kendaraan yang melalui wilayah Gresik terutama di jalur pantura serta banyak masyarakat luar yang datang ke Kabupaten Gresik untuk bekerja dan belajar. Karena itu peluang usaha yang ada banyak sekali diantaranya yang berhubungan dengan jasa transportasi yaitu usaha rental mobil. Usaha rental mobil adalah jenis usaha jasa penyewaan mobil yang bisa dilakukan oleh siapa saja baik individu atau kelompok. Dilihat dari kondisi wilayah kota Gresik yang mayoritas penduduknya para pekerja dan pelajar atau mahasiswa sangat tepat usaha ini dikembangkan di

kota Gresik karena para pekerja dan pelajar atau mahasiswa sebagian besar membutuhkan jasa rental mobil untuk menjalankan aktifitasnya sehari-hari atau untuk berlibur.

Loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan usahanya atau kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang merasa puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai semangat dan keinginan untuk memperkenalkannya atau merekomendasikan kepada orang lain yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama. Akhirnya mereka adalah konsumen yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu untuk selamanya dan tidak akan pernah pindah kepada perusahaan yang lainnya. Philip Kotler (2001) menyatakan bahwa loyalitas tinggi adalah pelanggan yang melakukan pembelian dengan prosentasi makin meningkat pada perusahaan tertentu dari pada perusahaan lain. Artinya pelanggan tersebut telah lebih dari satu kali dalam melakukan aktivitas kepada perusahaan tersebut.

Dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan untuk mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan murni dan terus-menerus merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan.

Harga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh semua perusahaan yang bergerak dibidang barang atau jasa karena harga termerupakan acuan awal pelanggan sebelum membeli atau menggunakan jasa yang kita miliki.

Perusahaan harus menentukan harga yang sesuai dan tepat dengan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan setelah melakukan aktivitas pemakaian produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Harga juga menentukan pertumbuhan pelanggan yang dapat membuat pertumbuhan perusahaan. Perusahaan harus mampu memberikan fasilitas yang sama dengan harga yang sesuai dengan kesepakatan sehingga pelanggan bisa selalu melakukan aktivitas dengan perusahaan. Dengan ini pelanggan bisa membandingkan perusahaan tersebut. Sehingga dapat menimbulkan pertumbuhan pelanggan.

Menurut menurut Nitisemito (1991:55) harga diartikan sebagai nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain. Sedangkan menurut Tjiptono (2001:151) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa, dan harga merupakan unsur satu-satunya dari unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan di banding unsur bauran pemasaran yang lainnya (produk, promosi dan distribusi).

Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dalam berbisnis. Namun setelah mendapat kepercayaan dari pelanggan, ada pekerjaan rumah selanjutnya bagi pelaku bisnis yang tidak bisa dilupakan yaitu kemampuan untuk menambah nilai produk atau jasa perusahaan agar pelanggan tidak pergi. Kepercayaan merupakan salah satu hal yang menentukan tingkat pertumbuhan perusahaan. Agar

hubungan yang sudah terjalin berjalan lancar ada baiknya pelaku bisnis mengatakan kebenaran. Mulailah untuk bersikap membantu bukan untuk mencari keuntungan. Karena tidak disadari mendapatkan seorang pelanggan bukanlah hal yang mudah karena sekali mereka percaya dengan jasa perusahaan mereka akan loyal selamanya tergantung bagaimana perusahaan menjaga kepercayaannya.

Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2002). Ganesan (1994) menyebut kepercayaan sebagai kredibilitas. kredibilitas sebagai sejauh mana pembeli percaya bahwa pemasok memiliki keahlian untuk melakukan aktivitas secara efektif dan handal. Kepercayaan berhubungan dengan niat perusahaan untuk mengandalkan mitra pertukaran mereka. Bahwa kepercayaan sebagai sebuah kebajikan, karena didasarkan pada sejauh mana perusahaan percaya bahwa mitranya memiliki niat dan motif-motif yang menguntungkan.

Kepercayaan antar perusahaan tidak terjadi secara otomatis. Pengalaman dengan perusahaan mitralah yang akan menciptakan kepercayaan. Oleh karena itu untuk mendapatkan sebuah hubungan yang saling percaya dan mendapatkan sebuah reputasi kepercayaan diperlukan sebuah strategi yang disengaja untuk bersabar dengan pandangan hasil yang akan diperoleh di masa depan, serta akumulasi bukti-bukti mengenai perilaku yang tidak ingkar. Bahwa kepercayaan melibatkan pembelajaran dan proses belajar tersebut hanya selesai ketika orang

yang dipercaya memiliki kesempatan untuk mengkhianati kepercayaan tetapi ia tidak mengambilnya.

Dengan demikian seperti yang dikatakan oleh Morgan dan Hunt (1994) kepercayaan pada dasarnya adalah "komponen sentral dalam semua hubungan pertukaran". Dwyer dkk (1987) berpendapat bahwa kepercayaan penting karena menyediakan dasar untuk kerjasama di masa depan. Setelah kepercayaan dibangun, kedua perusahaan belajar bahwa koordinasi, serta upaya-upaya kerjasama akan memberikan hasil yang melebihi apa yang perusahaan akan mencapai jika bertindak semata-mata yang terbaik untuk diri sendiri (Anderson dan Narus 1990).

Perusahaan yang memiliki reputasi yang baik yaitu yang iklan-iklannya cenderung dipercaya oleh *audiens*, masyarakat cenderung lebih mudah menerima merek perusahaan, demikian pula logo perusahaan juga lebih mudah dikenali, dan pada gilirannya konsumen menjadi lebih loyal (Herbig dkk, 1994).

Meningkatkan kualitas layanan bagi setiap perusahaan merupakan salah satu hal yang harus dilakukan sehingga pelanggan cenderung akan merasa percaya dan melakukan aktivitas memakai jasa tersebut. Setiap perusahaan diuntut supaya mampu menciptakan jasa dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Pemasaran bertujuan untuk membangun dan mempertahankan pelanggan yang dapat menguntungkan perusahaan (Zeitham dan Bitner dalam Joko Sugihartono, 2009). Tujuan perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan, kehilangan pelanggan akan menjadi bencana didalam

pasar yang sudah matang yaitu pasar yang telah mengalami sedikit pertumbuhan nyata.

Pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Pelanggan merupakan asset yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Pelanggan mencerminkan potensi pertumbuhan pada masa yang akan datang. Usaha menciptakan dan memperhatikan hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar bagi perusahaan. Berbagai strategi harus disusun secara tepat supaya pelanggan selalu menggunakan jasa yang dihasilkan. Hendaknya perusahaan harus berupaya untuk supaya pelanggan menjadi pelanggan yang setia. Dapat dilihat dari pengertian diatas pengertian dari kualitas adalah sebagai wujud adaptasi terhadap keinginan, kebutuhan, memperbaiki fasilitas yang diberikan serta menjaga agar pelanggan merasa nyaman dan melayani pelanggan dengan baik dan benar sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto,2001). Dalam menentukan kualitas jasa, terdapat 5 dimensi kualitas jasa sebagaimana telah dikemukakan oleh Parasuraman *et.al.* (1998) yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kualitas layanan yang maksimal diharapkan akan tercipta suatu kepuasan pada diri konsumen. Sedangkan menurut Kotler kepuasan sendiri adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan, kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (atau hasil) yang berhubungan dengan harapan pelanggan. Untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan sebagai pelaku usaha seharusnya memberikan

kepada pelanggan kualitas pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan sehingga tercipta loyalitas yang penuh dari pelanggan.

Tangible merupakan salah satu dimensi kualitas layanan secara umum *tangible* diartikan sebagai bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik perusahaan jasa berbeda dengan fasilitas yang ada perusahaan dan lembaga lain, secara umum *tangible* yang ada perusahaan ini meliputi: kendaraan dengan kondisi baik dan bersih serta difasilitasi dengan alat bantu GPS (*Global Positioning Sistem*) untuk memudahkan pelanggan untuk mencari tempat yang akan dituju, pegawai yang rapi, ramah, dan menjaga etika kesopanan (*Attitude*).

Reliability adalah sebagaimana yang telah disebutkan diatas *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dilakukan. Disini bentuk kehandalan yang dimiliki oleh PT. Mandiri Cipta Sejahtera adalah yang mampu mencukupi apa kebutuhan pelanggan.

Responsiveness yaitu kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan serta yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, dan hal ini di tunjang dengan adanya IPP (Indek Penilaian Pegawai) dalam perusahaan.

Perusahaan jasa PT. Mandiri Cipta Sejahtera mempunyai cara penentuan harga sendiri. Dalam melakukan penentuan harga dipengaruhi oleh beberapa jenis biaya diantara biaya maintain yang didalamnya sudah termasuk biaya spare part, roda, dan mekanik, biaya antar tarik dan juga biaya asuransi yang didalamnya termasuk biaya asuransi driver, penumpang, pihak ke tiga (pihak korban

kecelakaan). Dilihat dari beberapa hal yang mempengaruhi penentuan harga dapat diputuskan bahwa harga diperusahaan ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar harga sewa di PT. Mandiri Cipta Sejahtera

No	Jenis kendaraan	Harian	Bulanan	Tahunan
1	Avanza	Rp.250.000	Rp.5.000.000	Rp.60.000.000
2	Kijang inova	Rp.350.000	Rp.6.500.000	Rp.78.000.000
3	Terios	Rp.275.000	Rp.6.000.000	Rp.72.000.000
4	Elf (Mikro bus)	Rp.450.000	Rp.8.500.000	Rp.102.000.000
5	Toyota Hiace	Rp.750.000	Rp.16.500.000	Rp.198.000.000

Selain mengacu pada tabel harga diatas penentuan harga juga disesuaikan dengan momen-momen tertentu misalnya untuk rental harian waktu penyewaan saat hari libur dan hari biasa berbeda. Saat hari biasa nanti akan diberikan potongan atau *discount*. Pada perusahaan ini terdapat beberapa kesepakatan tentang pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan harga yang ditentukan dan pastinya nanti terdapat tambahan pelayanan jika pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perusahaan dapat dikatakan berkembang dengan catatan perusahaan tersebut mempunyai banyak pelanggan dan bisa mengikat pelanggan sehingga pelanggan tidak lari dan selalu ada peningkatan pelanggan setiap tahunnya. Dengan penetapan harga yang baik dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan dapat memberikan pengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan sehingga jika pelanggan membutuhkan jasa yang kami sediakan akan kembali kepada kita dan tidak pindah ke perusahaan lainya.

PT.Mandiri Cipta Sejahtera mempunyai komitmen kepada pelanggan yang baik yang berbentuk *“we server, better, then what your need”* yang berarti PT.Mandiri Cipta Sejahtera memberikan pelayanan yang terbaik dari pada yang

anda butuhkan yang dimaksud adalah PT.Mandiri Cipta Sejahtera menyediakan atau memberikan pelayanan kepada pelangganyang membutuhkan jasa rental mobil harian,bulanan atau tahunan dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Secara baik dan berjanji untuk melayani kapan dan dimana pelanggan berada. Karena di PT.Mandiri Cipta Sejahtera ini sangat dianjurkan atau diwajibkan untuk menjaga, mengayomi, dan menjalin hubungan baik dengan siapapun pelangganya.

Dalam rangka meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik perusahaan jasa PT.Mandiri Cipta Sejahtera menyediakan layanan yang aman, nyaman dan terpercaya baik sewa harian,bulanan,dan tahunan dengan berbagai jenis kendaraan baik merek atau tipe kendaraan sesuai dengan kebutuhan anda. PT.Mandiri Cipta Sejahtera juga menyediakan Morena Home Service,bagi pelanggan korporat yang semata mata bertujuan untuk memudahkan anda untuk melakukan perbaikan maupun perawatan di lokasi dimana anda berada. Dan apabila terjadi kerusakan dan kehilangan pada kendaraan yang disewa dari PT.Mandiri Cipta Sejahtera akan mendapatkan jaminan secara penuh baik kerusakan yang diakibatkan oleh faktor kecelakaan atau kerusakan dibagian mesin dan kehilangan dalam berbagai syarat dan ketentuan yang tertulis dalam perjanjian diawal. Sedangkan untuk jaminan keamanan kepada pelanggan PT.Mandiri Cipta Sejahtera memberikan jaminan asuransi kepada pelanggan yang diberikan kepada pengemudi,penumpang,pihak ke tiga (jika ada).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan perusahaan jasa PT.Mandiri Cipta Sejahtera memberikan berbagai macam kemudahan bagi

pelanggan baik pelanggan rental harian, bulanan, atau tahunan. Dengan mempunyai beberapa rekanan bengkel-bengkel resmi dan mekanik yang berkualitas dapat memudahkan pelanggan untuk dapat menyerahkan semua solusi kebutuhan transportasinya kepada kami semata-mata bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja sekaligus meningkatkan efisiensi biaya operasional. Jika terdapat hal yang tidak diinginkan terjadi pada kendaraan Anda, kami siap membantu Anda untuk membawa kendaraan Anda ke lokasi tujuan yang Anda butuhkan. Layanan ini tidak dikenai biaya jika Anda menyewa kendaraan dari kami.

PT. Mandiri Cipta Sejahtera adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia jasa transportasi kendaraan bermotor yang berpusat di Jakarta dan mempunyai cabang di berbagai kota diantaranya kota Gresik. Jumlah karyawan untuk di wilayah cabang Gresik sebanyak 7 orang yang meliputi: Kepala cabang, Account Manajer, Admin, dan mekanik dan 2 untuk driver panggilan. Perusahaan ini menyediakan berbagai macam dan jenis kendaraan bermotor, mulai dari sepeda motor, mobil (Avanza, Inova, Terios, Pic up, Elf, Hiace, Mini Bus, Big Bus dll). Dan jumlah kendaraan di perusahaan saat ini pada tahun 2015 adalah 810 unit yang semuanya disebar diberbagai cabang diseluruh Indonesia.

Perusahaan ini memiliki beberapa keunggulan dibanding perusahaan lain diantaranya: perusahaan ini memberikan kebebasan bagi pelanggan untuk memilih unit kendaraan yang ingin dipakai dalam masa harian, bulanan, ataupun tahunan. Keunggulan lain yang dimiliki oleh perusahaan ini adalah harga yang

relatif murah dan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama. Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pelanggan dan apabila pelanggan yang kurang puas diperbolehkan mengklaim kepada perusahaan. Dalam melakukan pelayanannya perusahaan ini melakukan pelayanan setiap saat dan setiap waktu disaat pelanggan membutuhkan jasa perusahaan.

Berdasarkan fenomena tersebut saya sebagai peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh pada harga, kepercayaan, kualitas layanan dan mencoba mencari jawaban tentang adanya pengaruh harga, kepercayaan, kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna jasa rental. Maka usulan penelitian ini berjudul: “ANALISIS PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA RENTAL MOBIL DI PT MANDIRI CIPTA SEJAHTERA GRESIK”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut maka dapat diambil suatu rumusan perumusan masalah yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa rental di PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik ?
2. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa rental di PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa rental di PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik ?

4. Apakah harga, kepercayaan pelanggan, dan kualitas layanan, berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa rental di PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh Harga terhadap loyalitas pelanggan jasa PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik.
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik.
4. Harga, kepercayaan pelanggan, dan kualitas layanan, berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa PT. Mandiri Cipta Sejahtera di Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Bagi Penulis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan baik dari segi teori maupaun praktek yang didapat dari pengalaman untuk mengetahui loyalitas pelanggan sebagai strategi pemasaran

perusahaan jasa rental PT.Mandiri Cipta Sejahtera. Dalam ilmu teori, berarti kita memperoleh pemahaman dan penghayatan yang didapat pada saat duduk di bangku kuliah. Dalam praktek diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan dalam kegiatan perusahaan pada saat proses pengambilan keputusan dan kebijakan-kebijakan guna mencapai tujuan perusahaan jasa rental PT. Mandiri Cipta Sejahtera penelitian ini adalah hasil dari penelitian di harapkan dapat menjadi refrensi atau masukan serta pengetahuan dan perkembangan bisnis transportasi khususnya di Kabupaten Gresik, untuk mengetahui sejauh mana persaingan bisnis transportasi yang telah terjadi di Kabupaten Gresik.

2. Bagi Universitas

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi Mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih jauh dan sebagai bahan referensi yang dapat membantu memberikan informasi mengenai loyalitas pelanggan sebagai strategi pemasaran perusahaan jasa rental.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Memberikan suatu sumbangan pemikiran dan pandangan mengenai minat pelanggan terhadap pemilihan jasa rental, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk mengantisipasi dan mengembangkan kreativitasnya supaya mampu tetap bertahan di pasar nasional.

2. Bagi lingkungan sosial

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi khususnya bagi masyarakat umum atau lingkungan sosial agar mereka lebih mengenal perusahaan jasa rental PT.Mandiri Cipta Sejahtera yang memiliki berbagai produk-produk jasa yang berkualitas di pasaran, serta perusahaan jasa rental yang memprioritaskan orientasi konsumen, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan.