SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU ZACKY MUHAMMAD PEKANBARU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau Pekanbaru

OLEH:

PAKI ABROR ABDI
NPM 165210138

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajaukun untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini,

serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru 17 September 2020

Saya Yang Membuat Pernyataan

METERAI TEMPEL
B0A0EAHF606132984
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(PAKI ABROR ABDI)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU ZACKY MUHAMMAD PEKANBARU

Oleh:

PAKI ABROR ABDI
165210138

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru. Sampel pada penelitian sebanyak 100 responden. Teknik penelitian menggunakan teknik incidental sampling. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji instrument, regresi liniear sederhana dengan uji hipotesis, yaitu uji t (parsial) dan determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad dengan t hitung 11,044 > t tabel 1,660. Sedangkan kontribusi yang diberikan pada penelitian diperoleh nilai sebesar 0,552 atau 55,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SPBU ZACKY MUHAMMAD PEKANBARU

By:

PAKI ABROR ABDI
165210138

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru. The sample in the study was 100 respondents. The research technique uses the incidental sampling technique. The research data were obtained from questionnaires (primary), literature study and direct interviews with related parties according to the research objectives. The analysis technique used the instrument test, simple linear regression with hypothesis testing, namely the t test (partial) and determination R^2. The results showed that partially service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Zacky Muhammad SPBU with t count 11.044> t table 1.660. Meanwhile, the contribution made to the research obtained a value of 0.552 or 55.2%.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru"** adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari skripsi, penulisan ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pohak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Kepada Orang Tua Ramli Siregar dan Maznun terimakasih banyak yang tak terhingga dengan perhatian yang lebih dan Riski Arip Ramadan, terimakasih berkat cinta serta kasih sayang yang tak pernah berhenti dan selalu membantu dari segi moril maupun materil selama hidup ananda selama ini.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE. M.Si, Ak, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Eva Sundari, SE, MM, CRBC selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan nasehat dan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini cepat diselesaikan. Meskipun banyak kekurangan dalam penelitian ini, penulis tetap mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.
5. Bapak/ Ibu Dosen khusunya buk Susie Suryani, SE., MM., yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar di kampus.
6. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk pergi kekampus dan menyelesaikan skripsi ini, kepada Putri Retno Bulan, Yulitha Triastuti, Risky Priambono, , Vitra Muandri, Angga Suganda, Yoga Orinanda, Angga Arjuna, M Ferdyan Moulidy, Nilam Sari, Sabrina Audia, M. Afif Dafa, Diki Oktaliandi, Alfakhrurozy, Wildan Al-Rasyid, Wan Ridho, Wan Aditya, Jihan Pratiwi, Ridho Riski, Ratu Aprianda, Atika

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ardiana, Imam Wahyudi, Nurul Fahmi, Sandri Saputra penulis mengucapkan terimakasih semoga pertemanan ini tidak akan berakhir.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya mengakui banyak terdapat kekurangan. Baik dari penulisan maupun sumber referensi. saya akui itulah kemampuan yang bisa saya berikan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik lagi dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Pekanbaru, 5 Agustus 2020

Paki Abror Abdi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

ABSTRAK .....

KATA PENGANTAR .....

DAFTAR ISI ..... **i**

DAFTAR TABEL ..... **iv**

DAFTAR GAMBAR ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN .....

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 10

1.4 Sistematika Penulisan 11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....

2.1 Kepuasan Pelanggan 13

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 13

2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan 15

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 16

2.2 Kualitas Pelayanan 17

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 17

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 19

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 22

2.3 Penelitian Terdahulu 23

2.4 Kerangka Pemikiran 25

2.5 Hipotesis 25

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III METODE PENELITIAN .....

3.1 Lokasi Penelitian 27

3.2 Operasional Variabel 27

3.3 Populasi dan Sampel 30

3.4 Jenis dan Sumber Data 31

3.5 Teknik Pengumpulan Data 31

3.6 Teknik Analisis Data 32

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....

4.1 Sejarah SPBU Zacky Muhammad 35

4.2 Visi dan Misi SPBU Zacky Muhammad 37

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan 38

4.4 Uraian Tugas Perusahaan 39

4.5 Kegiatan Perusahaan 42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....

5.1 Karakteristik Responden 42

5.1.1 Jenis Kelamin 42

5.1.2 Umur 43

5.1.3 Pekerjaan Responden 44

5.1.4 Pendidikan Responden 45

5.2 Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas Data 45

5.2.1 Uji Validitas Data 45

5.2.2 Uji Reliabilitas Data 47

5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan 47

5.4 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan 61

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen 63

5.6 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen..... 69

5.7 Hasil Uji Analisis Data 70

5.7.1 Hasil Analisis Regresi Sederhana..... 70

5.7.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 71

5.7.3 Hasil Analisis Uji t 73

5.8 Pembahasan Hasil penelitian 73

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....

6.1 Kesimpulan 76

6.2 Saran 77

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN.....

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2018 2

Tabel 1.2 Realisasi BBM di Provinsi Riau Tahun 2018 5

Tabel 1.3 Jumlah SPBU Di Provinsi Riau Tahun 2018 5

Tabel 1.4 Fasilitas SPBU Zacky Muhammad 6

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23

Tabel 3.1 Operasional Variabel 30

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 44

Tabel 5.3 Karaktersitik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 45

Tabel 5.4 Karaktersitik Responden Berdasarkan Pendidikan 46

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Data 47

Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas Data 48

Tabel 5.6 Kebersihan 51

Tabel 5.7 Seragam 53

Tabel 5.8 Mutu 54

Tabel 5.9 Takaran 55

Tabel 5.10 Cepat Dalam Bekerja 56

Tabel 5.11 Pas 57

Tabel 5.12 Kemurnian 58

Tabel 5.13 Pelanggaran 59

Tabel 5.14 Sopan Dalam Pelayanan 61

Tabel 5.15 Ramah Pada Konsumen 62

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.16 Kemampuan 63

Tabel 5.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kulitas Pelayanan..... 64

Tabel 5.18 Karyawan 66

Tabel 5.19 Jumlah Liter 67

Tabel 5.20 Pelayanan 68

Tabel 5.21 Fasilitas 70

Tabel 5.22 Pengalaman Berbelanja..... 71

Tabel 5.28 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen..... 72

Tabel 5.29 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana..... 73

Tabel 5.30 Hasil Uji T (Parsial) 74

Tabel 5.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 75

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian 25

4.1 Stuktur Organisasi SPBU Zacky Muhammad..... 41

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat sekarang ini, persaingan di dunia perdagangan semakin ketat. Dan hal ini telah menyebabkan munculnya banyak perusahaan, yang bergerak dalam bidang jasa atau barang. Pelaku usaha berlomba-lomba memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, sehingga produsen dapat yakin bahwa konsumennya akan tetap loyal dalam menghadapi perubahan. Sebagian karena preferensi konsumen dan perubahan lingkungan.

Kondisi peluang bisnis di Indonesia sangat bagus. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Produk-produk yang dihasilkan perusahaan tersebut juga sangat beragam. Salah satu produknya yaitu bahan bakar. Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya.

Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia pada saat ini. Seiring kemajuannya ilmu pengetahuan dan teknologi Bahan Bakar Minyak (BBM) berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupan. Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan kebutuhan strategi bagi masyarakat baik kebutuhan rumah tangga, sektor industri maupun transportasi dan juga diperlukan untuk kelancaran perekonomian yang semakin meningkat. Transportasi darat sendiri telah berkembang dan merupakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebutuhan yang sangat penting. Hal ini terlihat terutama dari meningkatnya jumlah penumpang mobil pribadi seperti sepeda motor dan sepeda motor.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2018

No	Kabupaten/Kota Regency/City	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah Total
1	Kuantan Singingi	-	-	-	7.494	7.494
2	Indragiri Hulu	-	-	-	11.374	11.374
3	Indragiri Hilir	-	-	-	10.540	10.540
4	Pelalawan	-	-	-	8.712	8.712
5	Siak	-	-	-	5.408	5.408
6	Kampar	-	-	-	13.701	13.701
7	Rokan Hulu	-	-	-	12.839	12.839
8	Bengkalis	-	-	-	15.291	15.291
9	Rokan Hilir	-	-	-	10.121	10.121
10	Kepulauan Meranti	-	-	-	2.176	2.176
11	Pekanbaru	23.776	278	11.750	75.624	111.428
12	Dumai	-	-	-	10.120	10.120
	Jumlah/Total 2015	**23.776**	**278**	**11.750**	**183.409**	**219.204**

Sumber: *Direktorat Lalu Lintas POLDA Riau 2018*

Terlihat dari Tabel 1.1 bahwa pada tahun 2018 jumlah kendaraan yang ada di Kota Pekanbaru sebanyak 105.941 unit dengan jumlah kendaraan sepeda motor yang terbanyak di Kota Pekanbaru. Semua kendaraan tersebut tentunya memerlukan bahan bakar minyak (BBM) agar dapat di pergunakan untuk mobilisasi pemiliknya. Dengan makin banyaknya jumlah kendaraan bermotor maka makin banyak pula BBM yang dibutuhkan.

Pertamina adalah perusahaan minyak dan gas milik Pemerintah Indonesia (Perusahaan Minyak Nasional) yang didirikan pada tanggal 10 Desember 1957. Pada tanggal 17 September 2003, Pertamina mengubah status hukumnya menjadi PT Pertamina (PERSERO). Pertamina bukan lagi satu-satunya perusahaan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

memonopoli industri migas yang kegiatan usahanya tunduk pada mekanisme pasar sesuai dengan UU Migas yang baru.

Pertamina dikelola dengan prinsip kebersihan, daya saing, kepercayaan diri, *customer focus, commerce* (komersial) dan kompetensi. Akibat status Pertamina diubah menjadi *Percello*, Pertamina kini menjadi badan usaha murni yang bebas bersaing. Hal inilah yang mendorong Pertamina untuk melakukan transformasi. Kami berharap Pertamina menjadi panutan bagi Indonesia di masa depan.

Agenda transformasi Pertamina meliputi (1) perubahan paradigma manajemen dan sumber daya manusia, (2) transformasi kegiatan usaha di sektor hulu menjadi penghasil pendapatan utama perusahaan, dan (3) kegiatan usaha di sektor hilir sebagai konsumen. (4)) Transformasi Restrukturisasi Perusahaan: Urusan Umum termasuk Keuangan, Sumber Daya Manusia, Hukum, TI, dan Manajemen Aset. Kegiatan usaha Pertamina di bidang energi dan petrokimia terbagi menjadi dua sektor yaitu hulu dan hilir yang didukung oleh kegiatan anak perusahaan dan usaha patungan. BBM Retail merupakan salah satu unit bisnis Pertamina Hilir.

Pemasaran BBM Ritel merupakan salah satu Direktorat Jenderal Pemasaran dan Niaga yang menangani pemasaran BBM Ritel untuk sektor pengangkutan dan rumah tangga. Pertamina tersedia melalui retail bahan bakar / agen distribusi BBK yang saat ini tersebar di seluruh Indonesia, termasuk SPBU (SPBU untuk penggunaan umum), agen minyak tanah (AMT), agen premium & solar (APMS), dan dealer premium solar pack. Kami melakukan pemasaran bahan bakar eceran. (PSPD), serta Premium Solar Packed Dealer (PSPD).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Industri retail BBM Indonesia, sejak tahun 2007 industri bahan bakar eceran Indonesia telah memasuki era persaingan bebas. Jika dulu tidak ada pilihan selain mengisi bahan bakar di SPBU Pertamina (SPBU), pelanggan punya beberapa pilihan. Selain yang pertama, Indonesia memiliki pemain SPBU. Perusahaan pompa bensin adalah Shell, Total, Vivo dan Inggris. Setiap perusahaan memiliki produk BBM sendiri dengan nama yang berbeda-beda. Harga yang ditawarkan tergantung angka oktan masing-masing BBM.

Mengingat banyaknya SPBU di Indonesia, proses perbaikan seluruh SPBU di Pertamina tidaklah mudah. SPBU selalu memberikan inovasi brand image. Salah satunya adalah SPBU Pertamina PASTI PAS! adalah. Pertamina SPBU PAS! Sebuah SPBU bersertifikat untuk memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi standar. Pasti lulus! Kami menjamin kualitas dan kuantitas bahan bakar, pelayanan yang ramah, peralatan yang nyaman, dan menjamin kepuasan pelanggan.

Pada 2018, Marketing Operations Region (MOR) PT Pertamina (Percelo) mencatat realisasi Bahan Bakar Minyak (BBM) Negara Riu mencapai 1.096.697 kiloliter. Jumlah tersebut dikategorikan menjadi 7 jenis bahan bakar: Premium, Partalite, Partamax, Px Turbo, Dexterlite, Solar dan Dex. Dengan rincian premium, pihaknya sekitar 741 ribu kiloliter, Partalite 306 ribu kiloliter, Partamax 1,7 ribu kiloliter, Px turbo 39 ribu kiloliter, solar 497 ribu kiloliter, Dexterite 7,1 ribu kiloliter dan Dex 1,4 ribu kiloliter.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.2
Realisasi BBM di Provinsi Riau tahun 2018

Jenis BBM	Pemakaian (Kl)
Premium	741.000 Kl
Pertalite	306.000 Kl
Pertamax	1700 Kl
PX Turbo	39 Kl
Dexlite	7.100 Kl
Solar	497.000 Kl
Dex	1400 Kl
Total	**1.096.697 Kl**

Sumber: *Managing Operation Pertamina I, PT Pertamina*

Bahan bakar tersebut didistribusikan dari 156 stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) di Riau, dan 156 SPBU tersebut tersebar di berbagai wilayah di Riau. Pekanbaru memiliki 48 SPBU, Benggalis memiliki 10 SPBU, Dumai 9 SPBU, SPBU Rokan Hilir 13, SPBU Rokan Hulu 11, SPBU Siak 9, SPBU Pelalawan 12, SPBU Kuantan Singingi 7, Ada SPBU Kampar 19, SPBU Indragiri Hilir 7, dan SPBU Indragiri Hulu 11 SPBU.

Tabel 1.3
Jumlah SPBU di Provinsi Riau Tahun 2018

Kota/Kabupaten	Unit
Pekanbaru	48
Bengkalis	10
Dumai	9
Rokan Hilir	13
Rokan Hulu	11
Siak	9
Pelalawan	12
Kuantan Sengingi	7
Kampar	19
Indragir Hulu	7
Indragiri Hilir	11
Total	**156**

Sumber: *Managing Operation Pertamina I, PT Pertamina*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Salah satu SPBU yang ada di Pekanbaru tersebut adalah SPBU Zacky Muhammad dengan Nomor 14282660 yang terletak di Jalan Kulim Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Senapekan Kota Pekanbaru. Pada SPBU Zacky Muhammad.

Tabel 1.4
Fasilitas SPBU Zacky Muhammad

No	Uraian	Jumlah
1	Gedung Perusahaan	1
2	Toilet	2
3	Mesim BBM	3
4	Tabung Pengisian Angin Kendaraan	1
5	Lampu Taman	6
6	Mushola	1
7	Tabung Racun Api	2

Sumber: *SPBU Zacky Muhammad*

Saat ini tingkat persaingan SPBU sangat tinggi. Saat ini terdapat 48 SPBU di Pekanbaru dari total 156 SPBU di Riau. Jumlah itu sudah terlalu padat, meski jumlah kendaraan nantinya terus bertambah. Agar SPBU dapat bertahan dan berkembang harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Pahami persepsi konsumen tentang layanan di SPBU dan terapkan apa yang diinginkan konsumen. SPBU dapat bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Pelanggan merupakan fokus utama dari dalam pelayanan SPBU Zacky Muhammad karena pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan SPBU Zacky Muhammad. Pelanggan akan cenderung memilih SPBU yang memiliki pelayanan terbaik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan yang diberikan SPBU Zacky Muhammad kepada kosumen berupa fasilitas yang telah di perbaharui, Karyawan yang berkerja wajib memberikan pelayanan terbaik terutama senyum, sapa, salam kepada seluruh konsumen yang mengisi bahan bakar di SPBU Zacky Muhammad dan memfasilitasi sistem keamanan SPBU Zacky Muhammad apabila terjadinya suatu inseden yang membahayakan konsumennya.

Berdasarkan fenomena yang dilihat pada pelayanan SPBU yang didapat dari hasil wawancara beberapa orang pelanggan, diketahui bahwa ada beberapa SPBU yang belum memiliki pelayanan yang baik dan kurang ramah kepada pelanggan. Bahkan ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan sikap dan pelayanan operator SPBU yang cuek kepada pelanggan, tidak menerapkan salam, senyum, dan juga terus berbicara kepada temannya ketika melayani pelanggan.

Hal tersebut membuat pelanggan merasa diacuhkan dan diabaikan, sehingga menimbulkan rasa kecewa bagi pelanggan. Selain itu, kurangnya penanganan terhadap keluhan juga sering membuat pelanggan kecewa. Keluhan ini salah satunya tentang masalah pemotongan antrian oleh pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol. Hal ini sudah jelas terkait dengan masalah ketertiban, khususnya ketertiban antrian. Banyak pelanggan yang mengeluhkan hal ini karena merasa kecewa dengan pelayanan operator SPBU yang lebih memprioritaskan pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol daripada pelanggan kendaraan bermotor yang tertib dalam antrian menunggu giliran pengisian BBM. Hal yang demikian dapat berdampak pada kepuasan pelanggan untuk membeli BBM di SPBU tersebut. Bila hal ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dibiarkan, tentunya pelanggan di SPBU tersebut akan berkurang. Pelanggan yang kecewa akan beralih membeli BBM di SPBU lain.

Kualitas layanan merupakan strategi atau spesifikasi bisnis dasar yang menghasilkan produk dan layanan yang dengan mudah memenuhi kebutuhan dan minat pelanggan. Melalui pelayanan yang prima, cepat, teliti dan akurat, kita dapat membangkitkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap SPBU, dan pada akhirnya konsumen akan tetap menjaga loyalitasnya kepada SPBU. Menurut Kotler dan Keller (2009: 177), kepuasan adalah kegembiraan atau kekecewaan seseorang yang terjadi setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah ekspektasi, konsumen tidak senang. Jika kinerjanya sesuai harapan, pelanggan senang. Jika kinerjanya melebihi ekspektasi maka pelanggan sangat puas atau puas. Tujuan utama pelayanan SPBU adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan mengurangi keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama suatu perusahaan. Dalam hal ini PERTAMINA sebagai perusahaan distributor BBM di Pekanbaru untuk saat ini belum memiliki pesaing. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya akan muncul perusahaan baru yang juga bergerak dibidang distributor BBM. Maka dari itu PERTAMINA harus mempertahankan eksistensi dan kinerjanya agar dapat menjaga kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang diakibatkan oleh kesesuaian suatu produk (hasil) atau kinerja terhadap harapan (pelanggan).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penelitian yang dilakukan oleh Moehammad Toriq (2014) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo menyimpulkan bahwa pengaruh variabel fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU 54.612.64 Sidoarjo adalah signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kepuasan pelanggan yang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU 54.612.64 Sidoarjo ditentukan oleh seberapa baik fasilitas yang diberikan oleh perusahaan serta seberapa tinggi kualitas layanan yang mereka miliki terhadap perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Teuku Edyansyah (2016) dengan Judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara menyimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keanddalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Seni (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (pada SPBU Kebun Cengkeh di Kota Ambon) menyimpulkan bahwa menunjukan Kualitas Layanan yang terdiri dari Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliablity), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empty) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan SPBU Zacky Muhammad berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan judul: "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada latar belakang maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Apakah Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baik secara teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah maupun dilapangan saat penelitian dilakukan dan dengan realita yang didapat saat melakukan perkuliahan.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan yang berharga bagi perusahaan tentang layanan yang dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

membuat pelanggan puas sehingga dapat diimplementasikan dalam menentukan strategi yang harus diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan penjualannya.

c) Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Bagi pembaca umum, Anda dapat memberikan pengetahuan tentang perusahaan dan memahami permasalahan yang ada di perusahaan tersebut.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penyusun penelitian ini maka penulis membagi ke dalam 6 (enam) bab yang masing-masing merupakan suatu kesatuan. Secara garis besarnya sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan dikemukakan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang lokasi penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, jenis dan sumber data dan teknis analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam bab ini akan diuraikan sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktivitas perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan di bahas tentang berbagai hasil penelitian dan variabel-variabel penelitian yang ada dan pengujuan atas hipotesis yang akan dikemukakan dalam suatu pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan dan sekaligus saran sebagai masukan bagi perusahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II
TELAAH PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen

2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan *(satisfaction)* adalah kata Latin "kepuasan" (artinya cukup baik, cukup), atau "facio" (eksekusi atau kreasi) dari kepuasan menjadi "upaya untuk mencapai sesuatu" atau "apa Bisa diartikan sebagai "upaya membuat sesuatu". Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan mereka telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan biasanya merasa puas ketika suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Pelanggan merasa puas ketika kebutuhan aktual atau kebutuhan mereka memenuhi atau melampaui harapan.

Pemahaman umum tentang kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil dari perbedaan antara ekspektasi konsumen dan kinerja yang dirasakan konsumen tersebut. Dari berbagai definisi kepuasan pelanggan yang disurvei dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, kepuasan pelanggan berupa penilaian pasca pembelian produk atau jasa (kinerja produk) yang mereka rasakan relatif terhadap harapan konsumen maka dapat menyimpulkan bahwa itu adalah tanggapan terhadap perilaku konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kepuasan konsumen ini sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen saat membeli produk atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan konsumen saat membeli produk atau jasa, pengalaman masa lalu saat mengonsumsi produk atau jasa, dan pengalaman teman. .. Konsumsi barang dan jasa ini, dan iklan. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan pelanggan adalah sedemikian rupa sehingga kinerja yang dipersepsikan suatu produk memenuhi harapan pembeli. Jika kinerja produk lebih rendah dari ekspektasi pelanggan, maka pembeli akan senang atau sangat senang.

Kepuasan konsumen tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Menurut Tjiptono (2004 : 129), ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu

a. Level Pertama

   Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have atau take it for granted*

b. Level Kedua

   Harapan yang lebih tinggi daripada level satu, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi.

c. Level Ketiga

   Harapan yang lebih tinggi dan menuntun suatu kesenangan (*delighfulness)* atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat konsumen tertarik.

Konsumen membentuk harapan mereka berdasarkan pesan yang diterima dari penjual, teman, dan sumber-sumber informasi lain. Jika penjual melebih

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lebihkan manfaat suatu produk, konsumen akan mengalami harapan yang tak tercapai (disconfirmed expectation), yang akan menyebabkan ketidakpuasan

Tjiptono (2004 : 130) menyatakan bahwa kepuasan akan dapat dirasakan oleh setiap konsumen apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen akan suatu produk atau jasa dapat tercapai.

Kepuasan pelanggan SPBU adalah tingkat sentimen konsumen dengan membandingkan kinerja (hasil perseptual) dengan hasil yang diharapkan. Senyuman untuk konsumen, pengembalian uang tidak tepat, bahan bakar yang tercecer, tempat istirahat pejalan kaki jarak jauh, fasilitas ATM yang perlu ditingkatkan untuk tarik tunai, antrean panjang, seragam berantakan, sholat seperti salon dan mukena. Perhatian yang buruk terhadap fasilitas. Fasilitas minimarket yang tidak siap dan tidak lengkap.

2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Dutka (2003, p.41) ada 3 attribut pokok untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

a. Kepuasan konsumen terhadap atribut yang terkait dengan produk (attribute related to product).

   Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut. Kotler (2009) menyatakan produk berwujud dan tidak berwujud, termasuk warna, kemasan, ketenaran pabrik atau pengecer, dan layanan yang ditawarkan untuk perhatian, kepemilikan, penggunaan, atau konsumsi pasar dan layanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dapat diberikan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang dijual meliputi barang fisik, jasa, organisasi, tempat, dan gagasan.

b. Kepuasan terhadap atribut yang terkait dengan pelayanan (Attribute Related to service).

   Dutka (2003) menjelaskan atribut-atribut yang terkait dengan layanan sebagai berikut: Garansi atau garansi adalah garansi yang diberikan oleh suatu perusahaan atas produk yang dapat dikembalikan jika spesifikasi produk tidak memuaskan. Kecepatan dan ketepatan proses penyampaian produk dan layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya. Penanganan pengaduan merupakan penanganan pengaduan konsumen terhadap suatu perusahaan. Pemecahan masalah merupakan kemampuan perusahaan untuk secara serius dan serius mengatasi masalah yang dihadapi konsumen.

c. Kepuasan terhadap atribut yang terkait dengan pembelian (Attributes related to purchase)

   Dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari kepuasan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapatkan informasi, kesopanan karyawan, dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

Dari pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa atribut atau dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari *Attributes related to service, Attributes related to the poduct, dan Attributes related to purchase*

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyadi (2001) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan bangga dan yakin bahwa orang lain akan terkejut ketika seseorang menggunakan produk bermerek dan memiliki kepuasan lebih. Kepuasan yang diterima bukan karena kualitas produk, tetapi nilai sosial yang membuat konsumen puas dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk dengan kualitas yang sama, tetapi dengan harga yang relatif rendah, akan memberikan nilai lebih bagi pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu membayar biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk membeli produk atau layanan biasanya merasa puas dengan produk atau layanan tersebut.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Saat ekspektasi pelanggan berubah, pesaing melihat layanan pelanggan sebagai senjata kompetitif yang digunakan untuk membedakan penjualan mereka. Perusahaan-perusahaan ini sering kali memiliki pandangan berbeda tentang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pesanan pelanggan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pandangan tentang definisi layanan pelanggan. Pengertian layanan menurut Payne (2008: 219) adalah semua tindakan yang diperlukan untuk menerima, memproses, mengirim dan memenuhi pesanan pelanggan, serta melacak setiap tindakan yang mengandung kesalahan.

Sedangkan menurut Lupiyoadi Muhammad Toriq (2001: 119), pelayanan pelanggan disebut customer service. Dengan kata lain, kegiatan di semua area bisnis yang bertujuan untuk menggabungkan penjualan layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, memberikan hasil layanan melalui pemesanan, pemrosesan dan komunikasi untuk meningkatkan kerjasama dengan konsumen. Tujuannya untuk mendapatkan keuntungan. Layanan pelanggan mencakup aktivitas yang menyediakan penggunaan waktu dan tempat (utilitas waktu dan tempat), seperti sebelum, selama, dan setelah transaksi.

Kegiatan sebelum transaksi juga mempengaruhi kegiatan perdagangan atau transaksi, sehingga kegiatan pendahuluan harus dilakukan sebaik mungkin agar konsumen tanggap dan sangat loyal setelah melakukan transaksi.

Teji Edyansyah (2016) dari Tjiptono berpendapat bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan. Menurut pendapat tersebut, sebagai kualitas atau keunggulan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Di sisi lain, menurut Sugiarto (2002), pelayanan secara umum merupakan kemudahan dan rasa senang yang diberikan kepada orang lain yang memenuhi segala kebutuhannya. Pelayanan, oleh karena itu, merupakan upaya untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menghadirkan kebahagiaan kepada pelanggan dengan kemudahan kenyamanan sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

Kotler (2009) menyatakan bahwa pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dimana pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

a. *Tangible*/Bukti Langsung

   Tangible adalah bukti nyata dari perhatian dan perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada konsumen. Pentingnya elemen nyata ini meningkatkan citra penyedia layanan, terutama ketika konsumen baru mengevaluasi kualitas layanan. Perusahaan yang tidak memperhatikan perlengkapan fisik dapat membuat bingung atau bahkan menolak citra perusahaan.

b. *Reliability/*Keandalan

   Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasanya secara tepat waktu sesuai dengan janjinya. Arti penting dari aspek ini adalah bahwa kepuasan pelanggan akan berkurang jika layanan yang diberikan tidak diberikan seperti yang dijanjikan. Oleh karena itu, komponen atau elemen dari dimensi keandalan adalah kemampuan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perusahaan untuk memberikan layanan dengan benar dan mengenakan biaya dengan benar.

c. *Responsiveness/*Ketanggapan

Responsiveness atau Responsiveness adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ini termasuk penyedia layanan yang berusaha untuk segera memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen jika terjadi kegagalan atau penundaan pengiriman layanan. Aspek ini menyoroti perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat dalam menanggapi tuntutan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Oleh karena itu, komponen atau elemen dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance/*Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan dan tindakan pemberi kerja untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan konsumen dengan menggunakan layanan yang diberikan. Dimensi ini sangat penting karena menyangkut persepsi konsumen tentang tingginya risiko ketidakpastian terhadap kapabilitas penyedia layanan. Perusahaan membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung dalam perlakuan konsumen. Oleh karena itu, komponen dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai, termasuk keterampilan. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perusahaan, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan reputasi perusahaan, kinerja, dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

e. *Emphaty/*Empati

Empati adalah pada kemampuan karyawan untuk memperhatikan langsung konsumen, termasuk kepekaan terhadap kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, komponen dimensi ini merupakan kombinasi dari akses, atau aksesibilitas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, dan komunikasi adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi atau memperoleh masukan dari konsumen.

Lima unsur/elemen utama tersebut membentuk unit layanan terintegrasi. Dengan kata lain, mengabaikan salah satu elemen ini akan mengakibatkan layanan atau layanan tidak lengkap. Semua karyawan membutuhkan keterampilan seperti berpenampilan baik, ramah, bersemangat dan selalu siap melayani. Daripada tenang di tempat kerja, merasa bangga dan membutuhkan, bekerja dengan baik, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memahami bahasa isyarat, dan yang terpenting, menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat.

Pertamina sendiri memiliki sertifikasi untuk menyediakan layanan yang disebut "PASTI PAS!" Kepada pelanggan kami. Pasti lulus! SPBU bersertifikat untuk memberikan layanan terbaik yang memenuhi standar kelas dunia. Konsumen dapat mengandalkan kualitas dan kuantitas bahan bakar yang terjamin, layanan yang ramah, dan fasilitas yang nyaman. SPBU menggunakan peralatan pengukur kualitas dan kuantitas yang lebih akurat dan menerapkan prosedur pemantauan yang lebih ketat, sehingga menjamin kualitas dan kuantitas bahan bakar. Untuk memastikan keakuratan dosis, SPBU secara teratur melakukan uji

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

akurasi kapasitas dengan toleransi akurasi yang lebih ketat daripada SPBU biasa (www.pertamina.com).

Di SPBU PASTI! Pelanggan selalu disambut dengan senyuman, salam dan sapaan dari operator. Untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan jumlah yang benar, operator menunjukkan kepada pelanggan bahwa mesin pompa akan menunjukkan angka nol sebelum memulai pengisian.

Parasuraman, et al, (1998) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah hasil survei pelanggan terhadap keseluruhan dominasi atau fungsionalitas layanan. Jika penelitian yang dihasilkan positif maka kualitas layanan ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Zeithaml Parasuraman dari Fandy Tjiptono (2004), setidaknya terdapat 10 faktor yang dapat dijadikan kriteria untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan hasil identifikasi berbagai bidang barang dan jasa, yang terdiri dari:

a. *Reliability*

   Hal ini mencakup dua hal utama: konsistensi pekerjaan (kinerja) dan kemampuan untuk dipercaya (keandalan). Dalam hal ini, perusahaan memberikan layanan dari awal (dari awal) dan memenuhi janjinya. Misalnya, kami memberikan layanan sesuai jadwal yang disepakati.

b. *Resonsiveness*

   Responsivensess adalah kemauan atau kesiapan seorang karyawan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan.

c. *Competence*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kompetensi, yaitu semua karyawan perusahaan jasa memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan tersebut.

d. *Access*

Akses ini mencakup kenyamanan kontak dan penemuan. Artinya lokasi, fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu tunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah terkoneksi.

e. *Courtesy*

Termasuk meliputi sikap sopan santun, kesopanan dari penghubung (resepsionis, operator telepon, hormat, perhatian, dan keramahan dll).

f. *Communication*

Komunikasi berarti memberikan informasi kepada pelanggan kami dalam bahasa yang kami pahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.

g. *Credibility*

Kredibilitas, atau kejujuran dan kredibilitas, kredibilitas meliputi nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik penghubung, dan interaksi pelanggan.

h. *Keamanan*

Keamanan aman dari bahaya, resiko dan keraguan. Aspek-aspek tersebut meliputi keamanan fisik, keamanan finansial, kerahasiaan.

i. *Understanding Knowing the Customer*

Memahami pelanggan merupakan upaya untuk memahami kebutuhan mereka.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

j. Tangible

Bukti fisik layanan. Ini dapat berupa representasi fisik dari peralatan fisik, peralatan yang digunakan, dan layanan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Mochammad Toriq (2017)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo	Regresi Berganda	Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat pengisian bahan bakar di 54.612,64 SPBU.
Teuku Edyansyah (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara	Regresi Sederhana	Bukti Fisik, Keanddalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara
Herdi Susanto, Fuandri, Yuliani (2013)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual di SPBU PASTI PAS Meureubo Kabupaten Aceh Barat	Regresi Sederhana	Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pasti Pas Meureubo Kabupaten Aceh Barat
Seni (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (pada SPBU Kebun Cengkeh di Kota Ambon)	Regeresi Sederhana	Variabel independen kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik , Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

			konsumen)
Andriansyah Tri Kesuma	Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi	Analisis Jalur	Beberapa operator SPBU pertamina 34.17121 Bekasi telah melakukan penyimpangan SOP pelayanan operator teturama pada dimensi Reliability dan Assurance. Penyimpangan terjadi karena operator kurang disiplin dalam bekerja sehingga mengakibatkan penyimpangan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pertamina.

Sumber: *Data Olahan 2015*

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah suatu proses penelitian. Dalam kerangka pemikiran dapat diketahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijabarkan dalam suatu model dimana variabel layanan adalah variabel independen dan kepuasan pelanggan adalah variabel dependen.

Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Seseorang yang merasakan kepuasan biasanya menunjukkan perasaan senang dan gembira ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

suatu hal yang menyenangkan. Adapun Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan SPBU.

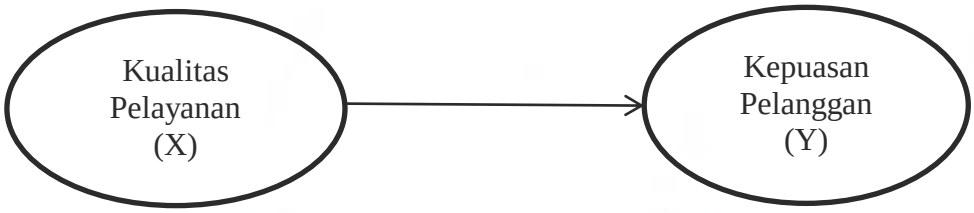
Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang diakibatkan oleh kinerja atau produk (hasil) kesesuaian dengan harapan (pelanggan). Pelanggan dapat memahami satu tingkat kepuasan umum. Dengan kata lain, pelanggan kecewa ketika kinerjanya tidak sesuai harapan. Jika kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerjanya melebihi harapan maka pelanggan sangat puas. Konsumen dapat menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Artinya kualitas pelayanan adalah tindakan atau usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan dengan pemberian layanan yang tepat.

Kualitas pelayanan merupakan strategi yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan SPBU, karena dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya akan membuat pelanggan merasa senang, dan hal tersebut akan menimbulkan rasa kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan yang puas akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dan tentunya dapat memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan. Berdasarkan dasar pemikiran di atas, Anda dapat membuat kerangka pemikiran, seperti terlihat pada Gambar 2.1 berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



Sumber: *Jurnal Penelitian Terdahulu*

Keterangan: H1= Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

2.5 Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

H0: Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru.

H1: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di SPBU Zacky Muhammad dengan nomor 14282660 yang terletak di Jalan Kulim Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru. Penelitian ini termasuk dalam survei kuantitatif dengan metode survei. Menurut Sugishiro (2009) studi penelitian adalah pengumpulan data untuk mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan kuesioner/alat wawancara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.2 Operasional Variabel

Definisi operasional diperlukan untuk menyamakan prasyarat dari masalah yang dibahas. Variabel penelitian adalah sasaran penelitian atau tempat menarik dalam suatu penelitian. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

1) Variabel Terikat

Variabel dependen merupakan hasil dari variabel yang terpengaruh atau independen (Sugiyono, 2011). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang diakibatkan oleh kinerja atau produk (hasil) kesesuaian dengan harapan (pelanggan). Pelanggan dapat memahami satu tingkat kepuasan umum. Dengan kata lain, pelanggan kecewa ketika kinerjanya tidak sesuai harapan. Jika kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan merasa puas, dan jika kinerjanya melebihi harapan maka pelanggan sangat puas. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berbagai strategi, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Dutka (2003, p.41) ada 3 attribut pokok untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

a. Attibutes related to product
b. Attributes related to the service
c. Attributes related to purchase

2) Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2011) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel ini merupakan stimulus yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan.

Lupiyoadi (2001:119) dalam Muhammad Toriq, layanan pelanggan disebut layanan pelanggan. Dengan kata lain, merupakan suatu kegiatan di semua bidang usaha yang mengupayakan kepuasan pelanggan dengan memadukan penjualan jasa, mulai dari pemesanan hingga pengolahan dan pemberian hasil layanan melalui komunikasi untuk memperkuat kerjasama dengan konsumen. Tujuannya untuk mendapatkan keuntungan. Layanan pelanggan mencakup aktivitas yang menyediakan penggunaan waktu dan tempat (utilitas waktu dan tempat), seperti sebelum, selama, dan setelah transaksi. Kegiatan pra perdagangan juga mempengaruhi kegiatan perdagangan, sehingga kegiatan pendahuluan harus dilakukan sebaik mungkin agar konsumen tanggap dan sangat loyal setelah melakukan perdagangan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Adapun aspeknya menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) antara lain sebagai berikut:

a. *Tangible*/Bukti Langsung
b. *Reliability*/Keandalan
c. *Responsiveness*/Ketanggapan
d. *Assurance*/Jaminan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. *Emphaty*/Empati

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan **(Tjiptono dalm Teuku Edyansyah, 2016).**	Tangible/ Bukti Langsung	a. Kebersihan b. Seragam	Ordinal
		Reliability/Keandalan	a. Mutu b. Takaran	Ordinal
		Responsiveness/ Daya Tangkap	a. Cepat b. Pas	Ordinal
		Assurance/Jaminan	a. Kemurnian b. Pelanggaran	Ordinal
		Empathy/Kepedulian	a. Sopan b. Ramah c. Kemampuan	Ordinal
2	Kepuasan adalah seberapa baik kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pembeli merasa puas atau sangat puas **(Kotler dan Armstrong, 2001).**	*Attributes to service product*	a. Karyawan b. Jumlah Liter	Ordinal
		Attributes related to service	a. Pelayanan b. Fasilitas	Ordinal
		Attributes related to purchase	a. Pengalaman Berbelanja	Ordinal

Sumber: *Jurnal penelitian terdahulu dan dikembangkan oleh peneliti*

3.3 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2009), merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian bersifat infinite (tak terbatas) yang artinya kumpulan objek atau individu yang menjadi objek penelitian yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tidak diketahui batas wiayahnya atau tidak dapat dilakukan pengukuran mengenai jumlah keseluruhan individu yang terdapat di wilayah yang di tempati. Poulasi dari penelitian ini adalah para pelanggan yang mengisi BBM di SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru.

2) Sampel

Sampel (*sample)* adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (sugiyono, 2009). Penarikan sampel dalam penelitian ini dengan teknik Teknik accidental sampling (sampling incidental), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang akan di teliti pelanggan yang mengisi BBM di SPBU Zacky Muhammad di Pekanbaru. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan, biasanya digunakan tingkat kesalahan 10% (0,1)

Yang diketahui:

N = 15.000 orang (data tahun 2019)

e = 10% (0,1)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{15.000}{1 + 15.000 \text{ x } (0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.000}{150} = 100 \text{ Responden}$$

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan adalah 100 orang responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama). Contoh dari data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, wawancara peneliti dari narasumber.

b) Data sekunder adalah data yang di peroleh peneliti dari sumber yang sdah ada. Contoh data sekunder misalnya peneletian terdahulu, buku , laporan pemerintah, laporan perusahaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data yang diperlukan. kuesioner (survei) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah ditulis sebelumnya yang biasanya dijawab oleh responden dengan pilihan yang ditentukan dengan baik. Kuesioner adalah mekanisme pengumpulan data yang efisien ketika peneliti tahu persis apa yang mereka butuhkan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.

Pemeringkatan responden menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2011) skala likert merupakan suatu metode pengukuran yang digunakan untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Skala likert terbagi atas lima penilaian, yaitu sebagai berikut:

SS (Sangat Setuju)	: 5
S (Setuju)	: 4
CS (Cukup Setuju)	: 3
TS (Tidak Setuju)	: 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	: 1

3.6 Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Relevansi adalah ukuran relevansi atau tingkat kesalahan perangkat. Instrumen yang valid artinya instrumen yang digunakan untuk memperoleh (mengukur) data adalah valid (Arikunto, 2013: 211). Uji valiidtas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur keefektifan survei. Uji kemasukakalan dihitung dengan membandingkan hitungan (korelasi antara item yang berkorelasi dan total) dengan nilai pada tabel. Jika r hitung> r tabel dan nilainya positif maka item pertanyaan dinyatakan valid (valid).

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur survei yang merupakan indikator variabel (Ghozali, 2011). Jika jawaban seseorang atas pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka survei tersebut dikatakan kredibel atau kredibel. Keyakinan akan konsistensi jawaban saat diuji

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berulang kali pada sampel yang berbeda. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha> 0,60.

2) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (berpengaruh positif atau negative). Rumus regresi sederhana secara umum adalah :

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Dimana

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta dari persamaan regresi

b = Koefisien regresi dari variabel X (pelayanan)

X = Pelayanan

3) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji Signifikansi parsial bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : $\beta_0 = 0$: Variabel-variabel independen (pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (kepuasan pelanggan).

H_a : $\beta_1 \neq 0$: Variabel-variabel independen (pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (kepuasan pelanggan).

4) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Jika koefisien determinasi mendekati 1 maka model regresi dianggap lebih baik karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian dapat menjelaskan variabel dependen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Profil Singkat perusahaan

Perusahaan didirikan pada tahun 2019 berbentuk perusahaan rekanan PT. Pertamina, stasiun pengisian bahan bakar (SPBU), infrastruktur publik yang disediakan oleh PT. Pertamina bagi masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan BBM. Umumnya SPBU menjual BBM jenis premium, solar, pertamax dan pertamax plus. Stasiun ini terletak di Jalan Abbaville dan mendistribusikan bahan bakar minyak. Pemiliknya adalah Bapak Zulkifli Yahya. Dia adalah seorang pengusaha yang menanamkan uangnya melalui sebuah pompa bensin. Saat didirikan pada 2019, SPBU ini mendapat nomor gedung dan nomor registrasi mengemudi dari Pertamina. 14.282.660. Stasiun pengisian bahan bakar nomor 14.282.660 menjual bahan bakar premium dan perlite.

Perusahaan SPBU nomor 14.282.660 merupakan bagian dari jaringan PT. Pertamina yang memiliki klasifikasi SPBU yaitu SPBU Pertamina Way dan Pasti Pass. SPBU nomor Zacky Muhammad belum masuk kategori Pertamina Definite Fit tapi menawarkan pelayanan terbaik untuk memenuhi standar kelas dunia. SPBU Zacky Muhammad menggunakan alat ukur kualitas dan kuantitas yang lebih akurat serta prosedur pemantauan yang lebih ketat, sehingga konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas bahan bakar terjamin. Untuk memastikan akurasi dosis, SPBU melakukan uji akurasi kapasitas rutin dengan toleransi akurasi yang lebih ketat. Layanan pengukuran akan mengkalibrasi ulang pompa jika melebihi batas yang dapat diterima. Untuk memastikan kualitas bahan bakar di SPBU, kami melakukan uji kualitas tiga kali lipat dari SPBU biasa, dan toleransi diperketat. Konsumen selalu disambut dengan senyuman, salam dan sapaan dari operator. Untuk memastikan volume yang benar, operator menampilkan angka nol pada pompa mesin sebelum memulai pengisian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) No. 14.282.660 Zacky Muhammad beralamat di Jl. Kulim Kecamatan Senapelan Kelurahan Kampung Baru. Kedudukan Spbu Zacky Muhammad adalah sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pendistribusian atau penyaluran bahan bakar minyak kepada masyarakat luas. SPBU Zacky Muhammad yang merupakan salah satu perusahaan mitra Pertamina yang bergerak dibidang pendistribusian bahan bakar minyak kepada konsumen dan memberikan pelayanan prima juga mengutamakan pada kepuasan pelanggan. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SPBU ini yaitu:

1) Alat pemadam kebakaran sesuai dengan pedoman PT. Pertamina
2) Instalasi sarana perlindungan lingkungan yaitu instalasi pengolahan limbah, oil catcher dan well catcher.

1. Saluran yang digunakan untuk mengalirkan minyak yang tercecer di area SPBU kedalam tempat penampungan.
    a) Instalasi sumur pantau.

       Pemantauan sumur diperlukan untuk memantau tingkat pencemaran airtanah di sekitar gedung SPBU akibat kegiatan usaha SPBU.
    b) b) Pembangunan / drainase saluran drainase sesuai dengan pedoman PT. Pertamina.
2. Sistem keamanan untuk pipa ventilasi sinkhole, pagar pembatas/pagar, tanda peringatan dll.
3. Sistem penerangan seperti SPBU Zacky Muhammad memiliki lampu penerangan yang menerangi seluruh area didalam SPBU, dan rambu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SPBU menggunakan lampu untuk memudahkan pengemudi dalam mengidentifikasi keberadaan SPBU Zacky Muhammad. Anda dapat memeriksa atau mengenali.

4. Peralatan dan perlengkapan pengisian bahan bakar sesuai dengan standar PT. Pertamina, Pendam Tank, Pompa, Pompa Island. Perlengkapan lainnya, Duiker, dibutuhkan sebagai saluran air umum di depan gedung SPBU Zacky Muhammad. Pertamina, generator, racun api
5. Fasilitas umum berupa WC, mushola, tempat parkir
6. Perlengkapan listrik dan air yang sesuai
7. Indikator standar PT. Pertamina, dilarang merokok, tidak ada aktivasi ponsel, jaga kebersihan, instruksi pemadam api.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi SPBU

"Menjadi Perusahaan yang handal dalam bidang pekerjaan dan prima dalam segi pelayanan"

Misi SPBU

"Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan bahan bakar"

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan salah satu wadah kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerjasama dalam usaha mencapai suatu tujuan yang telah di targetkan, agar kerjasama tersebut dapat berjalan lancer, maka adanya peran pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan struktur organisasi perusahaan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

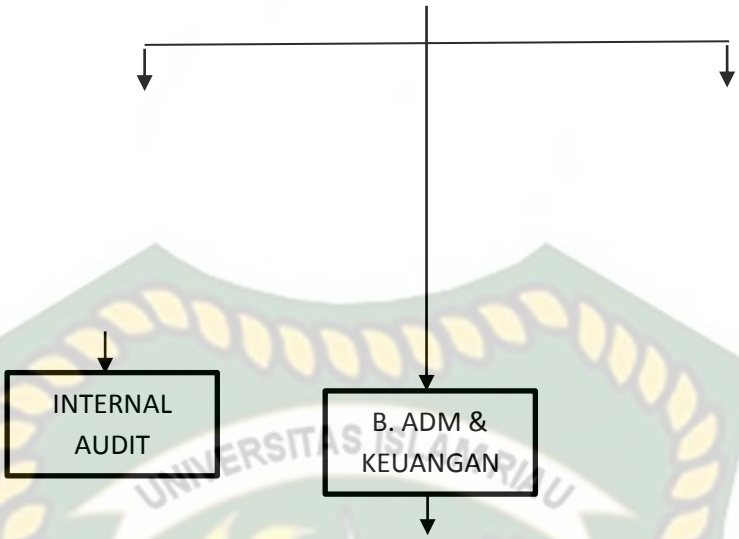
didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas dalam upaya mencapat tujuan organisasi dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Struktur organisasi SPBU Zacky Muhammad No. 14.282.660 dapat diklasifikasikan sebagai otoritas lini, dimana manajer atau manajer departemen bertanggung jawab untuk pengambilan keputusan. Selain itu, kepala departemen bertanggung jawab atas semua kegiatan organisasi. Demikian pula untuk jalur koordinasi, struktur organisasi memiliki departemen dengan tugas yang jelas dan terkoordinasi, tergantung pada tanggung jawab dan kewenangannya, dan yang bertanggung jawab atas departemen tersebut bertanggung jawab. Struktur ini disusun sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan terdiri dari:

1. Manajer SPBU
2. Personel SPBU
3. Seksi Manajemen dan Keuangan, Seksi Manajemen Perlengkapan Kantor, Seksi Pembukuan, Seksi Keuangan
4. Bagian Umum/Personalia, Bagian Humas/Keamanan, Bagian Pengadaan Material, Bagian Perawatan
5. Operator

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: *SPBU Zacky Muhammad 2019*

4.4 Uraian Tugas Perusahaan

1) Pemilik SPBU

Tugas dan Tanggungjawabnya:

a. Menginvestasikan dananya untuk perusahaan.
b. Menerima hasil "return on investment" yang tertentu dari perusahaan
c. Menerima Laporan-laporan perusahaan yang akan dating dan yang sekarang dari kepala SPBU.
d. Menyetujui kepala SPBU dalam menggunakan optimum dan rencana-rencana jangka panjang kedepannya.

2) Kepala SPBU

Tugas dan Tanggung jawabnya:

a. Sebagai pemimpin dan wakil perusahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar kepala departemen atau departemen untuk kelancaran perusahaan.

c. Pemilik SPBU bertanggung jawab langsung dalam melaksanakan tugas operasional.

3) Wakil Kepala SPBU

Tugas dan Tanggung jawabnya :

a. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU

b. Menggantikan tugas kepada SPBU apabila berhalangan hadir

4) Internal Audit

Tugas dan Tanggung jawabnya :

a. Melakukan evaluasi dan survei mengenai penyediaan dan penerapan sistem prosedur keuangan, termasuk pengendalian untuk meningkatkan efektivitas pengawasan aktivitas perusahaan.

b. Melakukan penilaian dan survei terhadap semua tingkat aset perusahaan.

c. Melakukan penilaian dan penelitian tentang tingkat akurasi setiap laporan data kepada manajemen.

5) Bagian Administrasi dan Keuangan

Tugas dan Tanggung jawabnya :

a. Mengelola perusahaan terkait kepegawaian, penjualan, dan perusahaan.

b. Memberikan saran kepada SPBU tentang masalah yang berkaitan dengan manajemen perusahaan.

c. Mempersiapkan dan mengatur surat, laporan, dan formulir untuk departemen lain.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Bertanggung jawab atas administrasi umum.

e. Kepala pompa bensin.

f. Bertanggung jawab atas penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang digunakan dan materi yang Anda terima.

g. Mengatur dan mengawasi penyimpanan dokumen terkait masalah keuangan.

6) Security

Tugas dan tanggung jawabnya :

a. Menjaga keamanan dan ketertiban di SPBU

b. Mengawasi kontinuitas penjualan BBM ke konsumen

c. Bertanggung jawab kepada Kepala SPBU.

7) Operator

Tugas dan tanggung jawabnya :

a. Melakukan transaksi langsung dengan konsumen

b. Melaporkan hasil penjualan BBM kepada Kepala SPBU

c. Melayani konsumen dengan baik dan sepenuh hati

4.5 Kegiatan Perusahaan

SPBU Zacky Muhammad No. 282.660 yang merupakan salah satu perusahaan mitra Pertamina yang bergerak dalam bidang pendistribusian BBM kepada konsumen dan memberikan pelayanan prima juga mengutamakan pada kepuasan pelanggan.

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.1 Karakteristik Responden

Karakterisitk responden merupakan salah satu bagian terpenting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan karakteristik responden berhubungan dengan kapabilitas responden yang ada dalam penelitian ini. Data yang dianalisis diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, maka terlebih dahulu karakteristik responden berkaitan dengan penelitian perlu dijabarkan dikarenakan beragamnya karakteristik responden dalam penelitian ini. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan komposisi 50% responden menggunakan roda 2 dan 50% responden menggunakan roda empat. Karakteristik responden mencakup pada jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan responden. Berikut ini penyajian karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini mencakup dengan jenis kelamin responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 53 responden dengan persentase 53% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 47 responden

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan persentase 47%. Dengan melihat data diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak mengisi BBM pada SPBU Zacky Muhammad daripada responden yang berjenis kelamin perempuan.

5.1.2 Umur Responden

Umur pada dasarnya akan mempengaruhi dari hasil tanggapan dari responden. Selain itu umur responden mengacu pada pengambilan keputusan seseorang dalam berbelanja. Beragamnya umur responden dalam penelitian tentunya digunakan untuk melihat berapa banyaknya yang sering berkunjung dan berbelanja pada Apotek Harapan Kita. Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Repsonden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	15-20 Tahun	19	19%
2	21-25 Tahun	34	34%
3	26-30 Tahun	12	12%
4	31-35 Tahun	22	22%
5	>36 Tahun	13	13%
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan responden yang berkontribusi dalam segi umur yang paling besar pada umur 21-25 tahun berjumlah 34 responden atau sebesar 34% sedangkan untuk umur 31-35 tahun berjumlah 22 responden atau sebesar 22%, kemudian jumlah responden yang berumur 15-20 tahun berjumlah 19 responden atau sebesar 19% kemudian untuk responden yang berumur 26-30 tahun sebanyak 12 repsonden atau sebesar 12% dan responden yang berumur < 36 sebanyak 13 responden atau sebesar 13%. Dari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tabel penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa responden yang berumur 21-25 tahun lebih sering mengisi BBM pada SPBU Zacky Muhammad.

5.1.3 Pekerjaan Responden

Pada karakteristik responden pada penelitian ini yaitu berdasarkan pekerjaan responden yang beretujuan untuk melihat bagian pekerjaan mana yang paling banyak berkunjung pada apotik harapan kita. Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	TNI/POLRI	7	7%
2	PNS	5	5%
3	Pegawai Swasta	26	26%
4	Pedagang	13	13%
5	Lainnya	49	49%
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jumlah responden berjumlah 100 repsonden. Responden yang memiliki loyalitas dalam memilih SPBU Zacky Muhammad yang paling banyak yaitu lainnya yang berbagai dari banyak lapisan masyarakat dengan jumlah responden sebanyak 49 orang atau 49%, selanjutnya pegawai swasta yang berjumlah sebanyak 26 responden dengan persentase 26%, kemudian pedagang memiliki jumlah yaitu 13 orang dengan persentase 13%, kemudian TNI/POLRI sebanyak 7 responden atau sebesar 7% dan untuk PNS berjumlah 5 orang atau dengan persentase 5%. Dari penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan hasil pengamatan loyalitas mengisi BBM pada SPBU Zacky Muhammad adalah lainnya (semua lapisan masyarakat).

5.1.4 Pendidikan Responden

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pendidikan merupakan sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan adanya pendidikan kita dapat mengembangkan kemampuan seseorang dalam memecahkan suatu masalah. Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh atau ditamatkan oleh responden. Berikut ini pendidikan responden dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Program Studi	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK	44	44%
2	Diploma	3	3%
3	Sarjana S1	12	12%
4	Lainnya	41	41%
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa pendidikan responden dalam penelitian beragam hal ini mencerminkan banyaknya responden yang mengunjungi SPBU Zacky Muhammad. Adapun pendidikan responden yang paling dominan dalam penelitian ini adalah tamatan pendidikan SMA/SMK sebanyak 44 responden atau dengan persentase 44%.

5.2 Uji Analisis Data

5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas data digunakan untuk mengetahui apakah item pertanyaan yang diajukan kepada responden tersebut sah atau valid dalam suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu item pertanyaan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat signifikansi α sebesar 5% dari jumlah sampel 100 responden dan nilai kritis korelasi pada *product moment* atau r tabel pada penelitian ini adalah 0,194.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut ini hasil uji validitas masing-masing kuesioner pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Koefisien Korelasi	(r-tabel)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,698	0,194	**Valid**
	0,657	0,194	**Valid**
	0,870	0,194	**Valid**
	0,748	0,194	**Valid**
	0,619	0,194	**Valid**
	0,754	0,194	**Valid**
	0,605	0,194	**Valid**
	0,619	0,194	**Valid**
	0,689	0,194	**Valid**
	0,592	0,194	**Valid**
	0,681	0,194	**Valid**
Variabel	**Koefisien Korelasi**	**(r-tabel)**	**Keterangan**
Kepuasan Konsumen (Y)	0,685	0,194	**Valid**
	0,604	0,194	**Valid**
	0,795	0,194	**Valid**
	0,756	0,194	**Valid**
	0,778	0,194	**Valid**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan hasil pengujian uji validitas diatas maka dapat diketahui semua item pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid atau layak untuk diajukan dalam penelitian ini. Dikarenakan nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai koefisien r tabel.

5.2.2 Hasil Uji Reliabiltas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach Alpha* 0,60. Jika nilai uji reliabilitas diatas 0,60 maka variabel tersebut reliable atau handal digunakan dalam penelitian dan sebaliknya. Berikut ini hasil uji reliabitas masing-masing item pertanyaan pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Koefisien *Cronbach Alpha*	Keterangan
Kuaalitas Pelayanan (X)	0,887	**Reliable**
Kepuasan Konsumen (Y)	0,776	**Reliable**

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada setiap variabel memiliki nilai lebih dari 0,60 yang artinya pertanyaan yang diajukan realibel atau handal.

5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tjiptono (2016) mengatakan bahwa *service/quality of service* merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan yang mengendalikan tingkat keunggulan tersebut adalah memenuhi permintaan pelanggan. Menurut pendapat tersebut, sebagai kualitas atau keunggulan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan pada umumnya adalah suatu perasaan gembira yang diberikan kepada orang lain secara sederhana dan nyaman untuk memenuhi semua kebutuhan mereka. Pelayanan dengan demikian merupakan upaya untuk memberikan kemudahan dan kemudahan kepada pelanggan agar dapat memenuhi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebutuhannya. Jika layanan yang diterima atau diakui (layanan diakui) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas layanan diakui baik dan memuaskan, dan jika layanan yang diterima melebihi ekspektasi konsumen maka kualitas layanan sangat baik. Dan itu diakui sebagai kualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap kurang baik.

5.3.1 Kebersihan

Kebersihan lingkungan memegang peranan yang sangat penting dan tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Menjaga kebersihan lingkungan berarti menciptakan lingkungan yang sehat bebas dari kotoran, debu, dan bau tak sedap. Lingkungan yang sehat membuat Anda tidak mudah terserang berbagai penyakit seperti demam berdarah, malaria, dan muntah. Tidak hanya dalam bidang kesehatan, kebersihan lingkungan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kenyamanan, keindahan dan keindahan lingkungan yang bermuara pada ketenangan. Berikut ini hasil tanggapan mengenai kebersihan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.7
Hasil Tanggapan Responden Tentang Kebersihan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	62	62%
2	Setuju	34	34%
3	Cukup Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 62 responden dengan persentase sebesar 62% menjawab sangat setuju,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kemudian sebanyak 34 responden atau dengan persentase sebesar 34% menjawab setuju dan sebanyak 4 responden atau dengan persentase 4% menjawab cukup setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa kebersihan lingkungan SPBU dirasa baik oleh para konsumen setia SPBU Zacky Muhammad. Kebersihan merupakan menjadi salah satu daya tarik konsumen untuk mengisi BBM, jika lingkungan bersih tentunya konsumen akan nyaman dan akan merekomendasikan pada yang lainnya. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapa responden berada pada kategori sangat setuju. Hal ini dikarenakan responden sangat setuju dengan kebersihan pada SPBU Zacky Muhammad maupun dari segi kebersihan lingkungan SPBU, kebersihan karyawan dan lainnya.

5.3.2 Seragam

Pakaian kerja disesuaikan dengan profesi atau kebijakan perusahaan. Di beberapa tempat, penampilan formal sangat penting karena merupakan simbol profesionalisme. Beberapa perusahaan memiliki kebijakan untuk menggunakan pakaian formal bagi karyawannya, bahkan ada yang harus mengenakan seragam. Contohnya Pegawai Negeri Sipil, pegawai BUMN, dan lainnya. Pakaian formal dinilai dapat menunjukkan profesionalitas dan kredibilitas karyawan. Selain itu, juga menunjukkan respek dan representasi perusahaan ketika karyawan mengunjungki rekan perusahaan atau pelanggan. Berikut ini hasil tanggapan mengenai seragam yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Tanggapan Responden Tentang Seragam

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1 2 3 4 5	Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	48 47 5 - -	48% 47% 5% - -
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 48 responden dengan persentase sebesar 48% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 47 responden atau dengan persentase sebesar 47% menjawab setuju dan sebanyak 5 responden atau dengan persentase 5% menjawab cukup setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa penilaian karyawan mengenai seragam yang digunakan oleh karyawan bekerja telah sesuai standar kerja perusahaan. Seragam merupakan menjadi tanda atau ciri khas dari perusahaan itu sendiri, selain itu konsumen akan merasa senang jika karyawan bersih dan tidak kotor sehingga akan menjadi minat beli dan kepuasan tersendiri. Pakaian formal dinilai dapat menunjukkan profesionalitas dan kredibilitas karyawan.

5.3.3 Mutu

Spesifikasi atau mutu diterapkan melalui keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi Nomor 0177.K/10/DJM.T/2018 tentang standar dan mutu BBM yang dipasarkan di dalam negeri. Dalam pertimbangannya, dirjen migas menyatakan untuk mendapatkan kepastian mutu bahan bakar minyak di dalam negeri dengan memperhatikan perkembangan teknologi, kemampuan produsen, kemampuan dan kebutuhan konsumen, keselamatan dan kesehatan kerja serta pengelolaan lingkungan hidup, perlu menyusun spesifikasi BBM jenis bensin

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(gasoline) RON 98 yang dipasarkan di dalam negeri. Berikut ini hasil tanggapan mengenai mutu yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.9
Hasil Tanggapan Responden Tentang Mutu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	49	49%
3	Cukup Setuju	32	32%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 16% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 49 responden atau dengan persentase sebesar 49% menjawab setuju, kemudian sebanyak 32 responden atau dengan persentase 32% menjawab cukup setuju dan selanjutnya sebanyak 3 responden atau sebesar 3% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa mutu bahan bakar minyak yang ada pada SPBU Zacky Muhammad dinilai telah bagus. Namun sayangnya ternyata masih banyak responden yang menjawab cukup setuju dengan mutu bahan bakar minyak yang ada pada SPBU, dari analisis penulis mungkin hal ini terjadi bahwa para konsumen tidak mengetahui mutu dari bahan bakar tersebut sehingga mereka tidak memperhatikan mutu dari BBM yang dijual oleh SPBU Zacky Muhammad. Spesifikasi atau mutu dari bahan bakar menjadi penentu dari kepuasan konsumen dalam mengisi bahan bakar, BBM yang dijual oleh SPBU Zacky Muhammad

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sudah memiliki uji laboraturium dan telah memiliki nomor registrasi jika BBM yang dijual memiliki mutu yang baik.

5.3.4 Takaran

Takaran merupakan sautu pengukuran yang digunakan untuk menakar. Dalam aktifitas bisnis, takaran biasanya dipakai untuk mengukur satuan dasar ukuran isi barang cair, makanan dan berbagai keperluan lainnya. Mengurangi timbangan dan takaran adalah mengurangi ukuran atau jumlah barang yang di timbang atau di takar. Berikut ini hasil tanggapan mengenai takaran yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasil Tanggapan Responden Tentang Takaran

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	17%
2	Setuju	46	46%
3	Cukup Setuju	33	33%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 17% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 46 responden atau dengan persentase sebesar 46% menjawab setuju, kemudian sebanyak 33 responden atau dengan persentase 33% menjawab cukup setuju dan selanjutnya sebanyak 4 responden atau sebesar 4% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa ternyata masih banyak konsumen yang tidak percaya takaran yang telah ditentukan oleh SPBU Zacky Muhammad, hal ini terhadi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mungkin saja para kosumen tidak diberikan struk pembelian yang valid sehingga mereka menjawab cukup setuju yang artinya mereka antara percaya dan tidak percaya dengan takaran yang telah ditentukan oleh SPBU Zacky Muhammad.

5.3.5 Cepat Dalam Bekerja

Sebagai pekerja, pekerjaan yang kita kerjakan hampir tidak ada habisnya. Selesai pekerjaan yang pertama kita kerjakan, langsung ada pekerjaan laninnya yang harus segera dikerjakan. Untuk dapat menyelesaikan semua pekerjaan itu, otomatis kita harus bekerja cepat. Kecepatan menyelesaikan pekerjaan harus lebih cepat dari antrian pekerjaan yang ada, sehingga seluruh pekerjaan tersebut dapat kita kerjakan dengan tuntas. Berikut ini hasil tanggapan mengenai cepat dalam bekerja yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.11
Hasil Tanggapan Responden Tentang Cepat Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	38%
2	Setuju	43	43%
3	Cukup Setuju	19	19%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 38 responden dengan persentase sebesar 38% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 43 responden atau dengan persentase sebesar 43% menjawab setuju dan kemudian sebanyak 19 responden atau dengan persentase 19% menjawab cukup. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa kecepatan dalam bekerja dalam mengisi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BBM dinilai kurang gesit pada SPBU Zacky Muhammad. Kurangnya pengwasan oleh atasan konsumen menilai karyawan tidak cepat tanggap sehingga dibutuhkan pengawasan kerja agar karyawan dapat bekerja lebih cepat dan tidak membuat antrian menjadi panjang dan kepuasan konsumen menurun akibat karyawan kurang gesit dalam bekerja.

5.3.6 Pas

Pertamina memiliki semboyan PASTI PAS yang memiliki arti SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standar kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman. Kualitas dan kuantitas BBM terjamin karena SPBU menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat. Berikut ini hasil tanggapan mengenai pas yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.12
Hasil Tanggapan Responden Tentang Pas

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	46	46%
3	Cukup Setuju	24	24%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 26% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 46 responden atau dengan persentase sebesar 46% menjawab setuju dan kemudian sebanyak 24 responden atau dengan persentase 24% menjawab cukup dan kemudian sebanyak 4 responden atau sebesar 4% menjawab

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa ternyata konsumen setia SPBU Zacky Muhammad belum mengerti apa itu makna dari kata "PAS". Makna dari arti yaitu BBM yang diperjual belikan telah memiliki sertifikasi khusus dan diakui dunia bahwa bahan bakar minyak tersebut memiliki kualitas dan kuantitas yang sangat baik.

5.3.7 Kemurnian

Konsumen yang cerdas tentunya akan memilih bahan bakar yang memiliki kemurnian yang baik dan tidak tercampur dari bahan bakar lainnya. Kemurnian BBM tentunya sudah diuji dilaboraturium dan telah memiliki sertifikat bahwa BBM yang diperjual belikan murni dan tidak membahayakan kendaran. Berikut ini hasil tanggapan mengenai kemurnian yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.13
Hasil Tanggapan Responden Tentang Kemurnian

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	63	63%
2	Setuju	34	34%
3	Cukup Setuju	3	3%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 63 responden dengan persentase sebesar 63% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 34 responden atau dengan persentase sebesar 34% menjawab setuju dan kemudian sebanyak 3 responden atau dengan persentase 3% menjawab cukup. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju. Hasil tanggapan responden tersebut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

maka dapat dianalisis bahwa para konsumen sangat setuju dengan bahan bakar yang dijual oleh SPBU Zacky Muhammad. SPBU tersebut menjual bahan bakar yang murni dan memiliki campuran dalam mendistribusikan kepada konsumen. Konsumen merasa puas dengan kemurnian yang diberikan oleh SPBU Zacky Muhammad. Namun terdapat sedikitnya 3 responden yang menjwab cukup setuju dengan kemurnian bahan bakar yang dijual. Mungkin saja konsumen ini ragu atas bahan bakar yang dijual oleh SPBU Zacky Muhammad.

5.3.8 Pelanggaran

Karyawan yang melanggar tentunya akan mendapatkan sanksi tegas oleh perusahaan hal ini merupakan bentuk ketegasan perusahaan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Untuk mengurangi pelanggaran terjadi maka semua karyawan dituntut untuk bekerja hati-hati dan penuh semangat. Maksud pelanggaran disini yaitu karyawan melakukan pengurangan pengisian bahan bakar minyak dan lain sebagainya. Berikut ini hasil tanggapan mengenai pelanggaran yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.14
Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelanggaran

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	47	47%
2	Setuju	48	48%
3	Cukup Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden sebanyak 47 responden dengan persentase sebesar 47% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 48 responden atau dengan persentase sebesar 48% menjawab

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

setuju dan kemudian sebanyak 5 responden atau dengan persentase 5% menjawab cukup. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis konsumen menilai karyawan dapat meminimalisir pelanggaran atau kecurangan dalam pengisian bahan bakar. Tanggapan konsumen ini mengarah kearah yang positif dan tidak menilai buruk pada SPBU Zacky Muhammad, namun dari banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju masih terdapat responden menjawab cukup setuju dengan pelanggaran yang pernah terjadi pada SPBU Zacky Muhammad, mungkin saja dari 5 responden ini pernah mengalami pelanggaran dalam pengisian bahan bakar sehingga konsumen menjawab cukup setuju. Pelanggaran ini terjadi seperti karyawan SPBU mengisi bahan bakar yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau terjadi miss komunikasi antara karyawan SPBU dan konsumen.

5.3.9 Sopan Dalam Pelayanan

Pelanggan atau konsumen memiliki sikap dan perilaku yang berbeda-beda dalam mensikapi sesuatu hal, maka perlu memperhatikan dan memahaminya dengan baik. Karyawan harus memiliki cara sendiri yang dapat dijadikan patokan dalam melayani pelanggan, karena sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Sikap sopan akan menjadi kebanggan tersendiri dan pada orang lain, jika kita sopan dengan orang lain maka orang lain akan menilai bahwa pekerja tersebut memiliki nilai moral yang baik dan perlu dicontoh dan dikembangkan. Berikut ini hasil tanggapan mengenai sopan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.15
Hasil Tanggapan Responden Tentang Sopan Dalam Pelayanan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	45	45%
3	Cukup Setuju	23	23%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai sopan dalam pelayanan bahwa sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 30% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 45 responden atau dengan persentase sebesar 45% menjawab setuju, kemudian sebanyak 23 responden atau dengan persentase 23% menjawab cukup dan kemudian sebanyak 2 responden atau sebesar 2%. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis kesopanan dalam pelayanan pada SPBU Zacky Muhammad dinilai telah baik. Sebelum melakukan pengisian BBM karyawan menanyakan bahan bakar apa yang akan diperlukan dan memberikan senyum hangat kepada konsumen. Karyawan harus memiliki cara sendiri yang dapat dijadikan patokan dalam melayani pelanggan, karena sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

5.3.10 Ramah Pada Konsumen

Pentingnya pelayanan tidak lepas dari efek yang ditimbulkan dari kesan atau persepsi ketika pelanggan berhubungan langsung. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan adalah etika dalam memberikan pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan. Mengingat dampaknya yang cukup hebat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam menggaet pelanggan, maka para pemilik usaha harus memberikan perhatian dan pelatihan yang memadai kepada *Customer Service* sebagai garda terdepan untuk mendukung kemajuan usaha mereka. Berikut ini hasil tanggapan mengenai ramah pada konsumen yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.16
Hasil Tanggapan Responden Tentang Ramah Pada Konsumen

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	44	44%
2	Setuju	50	50%
3	Cukup Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai ramah pada konsumen bahwa sebanyak 44 responden dengan persentase sebesar 44% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 50 responden atau dengan persentase sebesar 50% menjawab setuju, kemudian sebanyak 6 responden atau dengan persentase 6% menjawab cukup. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SPBU Zacky Muhammad, keramahan karyawan yang menjadi salah satu yang membuat konsumen puas dengan pelayanan yang ada. Pengisian BBM karyawan tentunya akam menanyakan bahan bakar apa yang akan diperlukan dan memberikan senyum hangat kepada konsumen. Dari banyaknya karyawan yang bekerja pad SPBU tersbut mereka memiliki cara tersendiri agar konsumen puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh SPBU Zacky Muhammad.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.3.11 Kemampuan

Kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Karyawan SPBU tentunya dianggap memiliki kemampuan dalam bidang pelayanan seperti pengisian BBM dan lainnya. Berikut ini hasil tanggapan mengenai kemampuan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.17
Hasil Tanggapan Responden Tentang Kemampuan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	49	49%
3	Cukup Setuju	29	29%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai kemampuan bahwa sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 19% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 49 responden atau dengan persentase sebesar 49% menjawab setuju, kemudian sebanyak 29 responden atau dengan persentase 29% menjawab cukup dan sebanyak 3 responden atau sebesar 3% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa konsumen menilai kemampuan karyawan dalam bekerja telah baik dan layak dalam memberikan pelayanan pada SPBU Zacky Muhammad.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 5.18
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Kebersihan	62	34	4	-	-	
	Nilai Bobot	**310**	**136**	**12**	**-**	**-**	**458**
2	Seragam	48	47	5	-	-	
	Nilai Bobot	**240**	**188**	**15**	**-**	**-**	**443**
3	Mutu	16	49	32	3	-	
	Nilai Bobot	**80**	**196**	**96**	**6**	**-**	**378**
4	Takaran	17	46	33	4	-	
	Nilai Bobot	**85**	**184**	**99**	**8**	**-**	**376**
5	Cepat	38	43	19	-	-	
	Nilai Bobot	**190**	**172**	**57**	**-**	**-**	**419**
6	Pas	26	46	24	4	-	
	Nilai Bobot	**130**	**184**	**72**	**8**	**-**	**394**
7	Kemurnian	63	34	3	-	-	
	Nilai Bobot	**315**	**136**	**9**	**-**	**-**	**460**
8	Pelanggaran	47	48	5	-	-	
	Nilai Bobot	**235**	**192**	**15**	-	**-**	**442**
9	Sopan	30	45	23	2	-	
	Nilai Bobot	**50**	**180**	**69**	**4**	**-**	**303**
10	Ramah	44	50	6	-	-	
	Nilai Bobot	**220**	**200**	**18**	**-**	**-**	**438**
11	Kemampuan	19	49	29	3	-	
	Nilai Bobot	**95**	**196**	**87**	**6**	**-**	**384**
Total Bobot Skor		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.495**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jumlah nilai total bobot skor hasil rekapitulasi variabel kualitas pelayanan (X) maka dapat diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 4.495. Dapat diketahui dibawah nilai tertinggi dan nilai terendah dapat dilihat berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Nilai tertinggi = 11 x 5 x 100 = 5500

Nilai terendah = 11 x 1 x 100 = 1100

Untuk mencari nilai intervalnya adalah:

$$\frac{Skor\ Nilai\ Maksimal - Skor\ Nilai\ Minimal}{Skor}$$

$$\frac{5500 - 1100}{5} = 880$$

Sedangkan untuk mengtahui tingkat kategori nilai dapat dilihat dibawah ini:

Sangat Baik = 4620 - 5500

Baik = 3740 - 4620

Cukup = 2860 - 3740

Tidak Baik = 1980 - 2860

Sangat Tidak Baik = 1100 - 1980

Berdasarkan hasil tanggapan rekapitulasi tersebut bahwa diketahui tingkat kategori pada variabel lokasi usaha berada pada kategori baik. Kriteria penilaian berdasarkan jumlah nilai yang berada pada 3740-4620. Indikator-indikator variabel kualitas pelayanan menunjukkan telah mewakili dari penyataan yang telah diberikan. Nilai tertinggi pada pernyataan tersebut adalah indikator kemurnian dari bahan bakar yang diperjual belikan dan nilai skor terendah pada penyataan pada indiaktor kesopanan karyawan dalam melayani konsumen. Kesopanan karyawan tentunya akan di nilai oleh pelanggan, sikap sopan mencerminkan dari budaya dari perusahaan tersebut. Perlu diketahui bahwa kepuasan konsumen salah satunya adalah dengan adanya memberikan pelayanan yang semestinya, layanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen ini sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen saat membeli produk atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan konsumen saat membeli produk atau jasa, pengalaman masa lalu saat mengonsumsi produk atau jasa, dan pengalaman teman. Konsumsi barang dan jasa ini, dan iklan. Pemahaman umum tentang kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil dari perbedaan antara ekspektasi konsumen dan kinerja yang dirasakan konsumen tersebut.

5.5.1 Karyawan

Karyawan memiliki peranan penting dalam perusahaan, hal ini di lihat dari berbagai aspek yaitu dimulai dari pelayanan karyawan yang dinilai sudah baik hingga keramahan karyawan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Karyawan akan terlihat professional jika para konsumen merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan itu senidiri. Berikut ini hasil tanggapan mengenai karyawan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.19
Hasil Tanggapan Responden Tentang Karyawan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	56	56%
2	Setuju	38	38%
3	Cukup Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan bekerja bahwa sebanyak 56 responden dengan persentase

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sebesar 56% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 38 responden atau dengan persentase sebesar 38% menjawab setuju, kemudian sebanyak 6 responden atau dengan persentase 6% menjawab cukup dan sebanyak 1 responden atau sebesar 1% menjawab tidak setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa konsumen menilai kemampuan kerja karyawan dirasa baik dan layak dalam memberikan pelayanan pada SPBU Zacky Muhammad. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju. Hal ini dilihat dari banyak responden yang menjawab sangat setuju, namun masih terdapat responden yang merasa kurang puas dengan karyawan SPBU Zacky Muhammad, contohnya seperti karyawan yang memberikan muka murung dan tidak professional dalam bekerja.

5.5.2 Jumlah Liter

Jumlah liter berkaitan dengan banyaknya keperluan konsumen dalam pengisian bahan bakar. Sebelum melakukan pengisian bahan bakar tentunya karyawan akan menanyakan berapa liter akan dibeli oleh konsumen tersebut. Konsumen akan merasakan kepuasan jika pengisian bahan bakar sesuai dengan permintaan. Berikut ini hasil tanggapan mengenai jumlah liter yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.20
Hasil Tanggapan Responden Tentang Jumlah Liter

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	50	50%
2	Setuju	46	46%
3	Cukup Setuju	4	4%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai jumlah liter bahwa sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 50% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 46 responden atau dengan persentase sebesar 38% menjawab setuju, kemudian sebanyak 4 responden atau dengan persentase 4% menjawab cukup dan sebanyak 2 responden atau sebesar 2% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa penakaran yang ditelah ditentukan oleh SPBU Zacky Muhammad telah sesuai standar yang berlaku ini dikarenakan banyak responden yang menjawab setuju dengan jumlah liter dengan permintaan konsumen.

5.5.3 Pelayanan

Excellent service Juga dikenal sebagai layanan terbaik, penjual dapat memuaskan pelanggan kami dengan memberikan layanan terbaik kepada mereka. Secara umum tujuan pelayanan yang baik adalah untuk bertemu pelanggan dan dengan senang hati melayani mereka sehingga perusahaan dapat memaksimalkan keuntungannya. Berikut ini hasil tanggapan mengenai pelayanan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.21
Hasil Tanggapan Responden Tentang Pelayanan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	49	49%
3	Cukup Setuju	26	26%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan bahwa sebanyak 23 responden dengan persentase sebesar 23% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 49 responden atau dengan persentase sebesar 49% menjawab setuju, kemudian sebanyak 26 responden atau dengan persentase 26% menjawab cukup dan sebanyak 2 responden atau sebesar 2% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa pelayanan prima menjadi kepuasan tersendiri bagi konsumen terlebih jika memberikan kemauan konsumen dan memberikan pelayanan yang terbaiknya. Memberikan pelayanan yang unggul yaitu pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan atau konsumen dan menciptakan kepuasan. Perusahaan akan disegani jika memberikan pelayanan yang baik oleh karyawan maupun dari atasannya.

5.5.4 Fasilitas

Setiap perusahaan memiliki produk BBM sendiri-sendiri dan memiliki nama yang berbeda-beda. Harga yang ditawarkan tergantung angka oktan masing-masing BBM. SPBU juga seringkali memiliki fasilitas pendukung untuk menarik pelanggan. Misalnya SPBU Pertamina yang memiliki banyak toilet, mushola, dan mini market. Fasilitas SPBU tentunya sudah ditetapkan dan memiliki standar dari perusahaan, hal ini berkaitan dengan kebijakan Pertamina. Fasilitas ini digunakan untuk menunjang dalam operasional karyawan atau konsumen. Bahkan beberapa SPBU menawarkan lebih banyak selain kafe dan tempat makan. Berikut ini hasil tanggapan mengenai fasilitas yang dapat dilihat sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.22
Hasil Tanggapan Responden Tentang Fasilitas

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	23%
2	Setuju	46	46%
3	Cukup Setuju	26	26%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai fasilitas bahwa sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 25% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 46 responden atau dengan persentase sebesar 46% menjawab setuju, kemudian sebanyak 26 responden atau dengan persentase 26% menjawab cukup dan sebanyak 3 responden atau sebesar 3% menjawab tidak setuju. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa fasilitasi yang terdapat pada SPBU Zacky Muhammad telah baik dan dapat memberikan kepuasan konsumen contohnya seperti tersedianya tempat ibadah, toilet pria dan wanita, rest area dan minimarket. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi makan konsumen akan menilai bahwa SPBU tersebut memiliki nilai plus dan dapat direkomendasikan kepada yang lainnya.

5.5.5 Pengalaman Berbelanja

Belanja adalah salah satu kebutuhan yang kadang harus dijalankan, sama seperti halnya makan dan tidur. Ada yang menjadikan belanja sebagai pekerjaan karena barang yang dibeli akan dijual kembali. Ada juga yang sejatinya belanja karena pengalamannya yang menyenangkan. Motivasi belanja macem-macem,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mulai dari memenuhi kebutuhan pokok seperti halnya membeli kebutuhan bahan bakar transportasi. Berikut ini hasil tanggapan mengenai pengalaman berbelanja yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.23
Hasil Tanggapan Tentang Pengalaman Berbelanja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	38%
2	Setuju	39	39%
3	Cukup Setuju	23	23%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		**100**	**100,00**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai pengalaman berbelanja bahwa sebanyak 38 responden dengan persentase sebesar 38% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 39 responden atau dengan persentase sebesar 39% menjawab setuju dan kemudian sebanyak 23 responden atau dengan persentase 23% menjawab cukup. Dari penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju. Hasil tanggapan responden tersebut maka dapat dianalisis bahwa pengalaman berbelanja pada umumnya konsumen sering melakukan pembelian ulang atau mengisi ulang bahan bakar di SPBU Zacky Muhammad. Mereka menilai bahwa SPBU tersebut memiliki nilai yang ekonomis dan terjangkau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.6 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 5.24
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Karyawan	56	38	6	-	-	
	Nilai Bobot	**280**	**152**	**18**	**-**	**-**	**450**
2	Jumlah Liter	50	46	4	-	-	
	Nilai Bobot	**250**	**184**	**12**	**-**	**-**	**446**
3	Pelayanan	23	49	26	2	-	
	Nilai Bobot	**115**	**196**	**78**	**4**	**-**	**393**
4	Fasilitas	25	46	26	3	-	
	Nilai Bobot	**125**	**184**	**78**	**6**	**-**	**393**
5	Pengalaman Berbelanja	38	39	23	-	-	
	Nilai Bobot	**190**	**156**	**69**	**-**	**-**	**415**
Total Bobot Skor		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2.097**

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi variabel kepuasan konsumen (Y) maka dapat diketahui jumlah skor yang diperoleh yaitu 2.097. Dapat diketahui dibawah nilai tertinggi dan nilai terendah dapat dilihat berikut ini:

Nilai tertinggi = 5 x 5 x 100 = 2500

Nilai terendah = 5 x 1 x 100 = 500

Untuk mencari nilai intervalnya adalah:

$$\frac{Skor\ Nilai\ Maksimal - Skor\ Nilai\ Minimal}{Skor} = \frac{2500 - 500}{5} = 400$$

Sedangkan untuk mengtahui tingkat kategori nilai dapat dilihat dibawah ini:

Sangat Baik = 2100 - 2500

Baik = 1700 - 2100

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Cukup = 1300 - 1700

Tidak Baik = 900 - 1300

Sangat Tidak Baik = 500 - 900

Berdasarkan hasil tanggapan rekapitulasi tersebut bahwa diketahui tingkat kategori pada variabel kepuasan konsumen berada pada kategori baik. Kriteria penilaian berdasarkan jumlah nilai yang berada pada 1700 - 2100. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili atas variabel kepuasan konsumen (Y). Hasil rekapitulasi tersebut terdapat nilai tertinggi terdapat pada indikator karyawan yang berarti karyawan yang bekerja pada SPBU Zacky Muhammad telah baik dan disukai oleh pelanggan. Sedangkan nilai terendah pada penyataan yang telah diajukan pada indikator pelayanan dan fasilitas, fasilitas dinilai kurang lengkap dan belum standar perusahaan serta pelayanan dinilai kurang baik. Kepuasan merupakan cara pandang konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan konsumen ini sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka sendiri. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen saat membeli barang dan jasa adalah kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.

5.7 Hasil Uji Analisis Data

5.7.1 Analisis Uji Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil pengujian yang telah dianalisis menggunakan SPSS Versi 24 maka hasil dari uji regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.25
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.058	1.541		2.634	.010
	Kualitas Pelayanan	.368	.033	.745	11.044	.000

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diketahui nilai persamaan regresi liniear sederhana sebagai berikut ini:

Y= 4,058+0,368X

Persamaan regresi tersebut memiliki arti sebagai berikut ini:

a. Nilai konstanta sebesar 4,058 ini berarti menunjukkan bahwa jika variabel independen konstan, maka nilai kepuasan konsumen sebesar 4,058.
b. Koefesien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,368 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,368 satuan. Nilai koefisien bernilai positif artinya apabila terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y).

5.7.2 Analisis Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pada setiap variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai taraf signifikan *(p value)*, jika nilai taraf signifikan yang dihasilkan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

setiap variabel dependen memiliki pengaruh terhadap variabel independent. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.26
Hasil Uji Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.058	1.541		2.634	.010
	Kualitas Pelayanan	.368	.033	.745	11.044	.000

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka dapat dijelaskan bahwa setiap variabel independent memiliki nilai signifikan (probabilitas) dibawah 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dari setiap variabel independent secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan. Adapun nilai t tabel diperoleh dari rumus yang dapat dilihat sebagai berikut:

T tabel = t (α / 2 : n-k-1)

= t (0,05 / 2 : 100 – 1 – 1)

= t (0,025 : 98)

= 1,661

Ket: n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas

α = 0,05

Dari hasil pengujian diatas maka variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 11,044 dengan tingkat signifikan 0,000, dengan demikian nilai t hitung > t tabel (11,044 > 1,661). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada SPBU Zacky Muhammad. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin baik kemampuan X dalam mendeskripsikan Y. Berikut ini hasil pengujian uji determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.27
Hasil Uji Koefisien Deteminasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745[a]	.554	.550	1.7228

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Berdasarkan hasil pengujian diatas maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi berdasarkan besaran nilai *R Square* dari analisis regresi diatas maka diperoleh nilai determinasi sebesar 0,554 atau sebesar 55,4%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besaran kontribusi yang diberikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad. Sedangkan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini.

5.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) No. 14.282.660 Zacky Muhammad belum masuk kategori Pertamina Pasti Pas tapi tetap menawarkan pelayanan terbaik untuk memenuhi standar kelas dunia. SPBU Zacky Muhammad menggunakan alat ukur kualitas dan kuantitas yang lebih akurat serta prosedur

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengawasan yang lebih ketat, sehingga konsumen dapat mengharapkan jaminan kualitas dan kuantitas bahan bakar. Dalam penelitian digunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang terdiri dari 50% pengguna transportasi roda 2 dan 50% pengguna transportasi roda 4.

Berdasarkan hasil pengujian secara regresi sederhana menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad. Sedangkan pengujian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu (11,044 > 1,660). Sumbangan yang diberikan untuk variabel Y yaitu sebesar 0,554 atau sebesar 55,4%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besaran kontribusi yang diberikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad. Sedangkan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan pada hakekatnya dapat memberikan kepuasan pada konsumen hal ini dibuktikan dengan indikator-indikator dalam penelitian ini.

Kualitas layanan pelanggan disebut layanan pelanggan, dan semua aktivitas bisnis yang menggabungkan penjualan layanan yang memuaskan kepuasan pelanggan melalui komunikasi yang memperkuat kerjasama dengan pelanggan, mulai dari pemesanan hingga pemrosesan dan penyediaan layanan. Tujuannya untuk mendapatkan keuntungan. Layanan pelanggan mencakup aktivitas yang menyediakan penggunaan waktu dan tempat (utilitas waktu dan tempat), seperti sebelum, selama, dan setelah transaksi. Layanan yang didirikan di pom bensin Zacky Muhammad pada dasarnya memiliki nilai positif bagi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

konsumen. Semakin besar SPBU Zacky Muhammad yang membuat konsumen senang, maka semakin baik pula citra SPBU Zacky Muhammad di semua kalangan.

SPBU Zacky Muhammad yang terletak di Kulim Kota Pekanbaru ini sudah memiliki standar operasional dari pertamina sehingga pelayanan yang diberikan harus sama dan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh pertamina. Kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan SPBU Zacky Muhammad untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Penelitian telah sesuai dan memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Teuku Edyansyah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara dengan hasil penelitian Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara. Sedangkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Mochammad Toriq (2014) dengan judul penelitian Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo dengan hasil penelitian variabel fasilitas dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat pengisian bahan bakar di 54.612.64 SPBU Sidoarjo.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi kualitas pelayanan menunjukkan dalam kategori “baik”. nilai tertinggi pada pernyataan tersebut adalah indikator kemurnian dari bahan bakar yang diperjual belikan dan nilai skor terendah pada penyataan pada indiaktor kesopanan karyawan dalam melayani konsumen. Kepuasan konsumen akan timbul jika harapan para konsumen terpenuhi seperti hal dari segi pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap konsumen.
2. Hasil rekapitulasi variabel kepuasan konsumen menunjukkan pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas akan pelayanan yang telah diberikan. Nilai tertinggi terdapat pada indikator karyawan yang berarti karyawan yang bekerja pada SPBU Zacky Muhammad telah baik dan disukai oleh pelanggan. Sedangkan nilai terendah pada penyataan yang telah diajukan pada indikator pelayanan dan fasilitas, fasilitas dinilai kurang lengkap dan belum standar perusahaan serta pelayanan dinilai kurang baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad, yang berarti bahwa pelayanan yang prima tentunya akan mendapatkan pandangan yang baik untuk konsumen.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada SPBU Zacky Muhammad untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak SPBU sebaiknya lebih menekankan dan memberikan perhatian pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan terhadap bukti langsung berupa fasilitas fisik, memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, ketanggapan dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tetap dan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan serta menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
2. Diharapkan perusahaan dapat memperbaiki dalam segi pelayanan dan fasilitas yang ada. Perusahaan tentunya harus memiliki fasilitas standar dari perusahaan. Kenyamanan dan kelengkapan pada area SPBU tentunya menjadi nilai positif bagi konsumen dan akan menjadi citra positif bagi perusahaan.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mempengaruhi tingginya kepuasan yang terjadi pada SPBU Zacky Muhammad.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis. Jakarta : Rineka Cipta

Edyansyah, Teuku, 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara. Jurnal Visioner & Strategis Vol. 5 No. 2

Kotler, Philip dan Kellerr, K.L 2006. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia

Kotler, Philip dan Keller, K.L 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas, Jilid 1. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Erlangga

Lupiuoadi, Rambat. Hamdani, A. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

Parasuraman, A. Valerie A. Zethhaml. Leonard L. Berry. 1988. *Serqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*

Seni. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada SPBU Kebun Cengkeh di Kota Ambon). Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Susanto, Herdi. Fuandri. Yuliani. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual di SPBU PASTI PAS Meureubo Kabupaten Aceh Barat. Universitas Teuku

Tanumihardja, Dio Delano. Hartono Subagio. 2016. Pengaruh Location, Customer Service dan Communication Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan d SPBU 54-631-37 Jl. By Pass Pandaan. Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Univesitas Kristen Petra

Toriq, Mochammad. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 3 No. 8

http://www.bumn.go.id/pertamina/berita/1-Tahun-Lalu-Pertamina-Distribusikan-Sejuta Kiloliter-BBM-di-Riau

https://www.pertamina.com/

https://riau.bps.go.id/statictable/2017/01/26/327/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-riau-2015.html

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :