

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU PERTAMINA 54.613.07 SEDURI KECAMATAN MOJOSARI KABUPATEN MOJOKERTO

Indira Purwita Sari¹, Hartono², Kasnowo²

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Islam Majapahit, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Jabon No.KM.0,7, Tambak Rejo, Gayaman, Kec. Mojoanyar, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61364

Korespondensi penulis: indirawita9@gmail.com

Abstact. *This study examines the impact of facilities, service quality, and location on customer satisfaction at Pertamina gas station 54.613.07 Seduri. The research highlights the significance of these factors in the development and management strategies of gas stations. Utilizing a saturated sampling technique, data was collected from 80 respondents. Descriptive quantitative methods and statistical analysis (SPSS 25) were employed to analyze the data. The findings reveal that while facilities do not have a significant effect on customer satisfaction, both service quality and location do have a notable impact. Collectively, these three variables significantly influence customer satisfaction.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Facilities, Location, Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini berfokus terhadap fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian yaitu pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri. Latar belakang penelitian ini didasari pentingnya strategi pengembangan dan pengelolaan SPBU meliputi fasilitas, kualitas pelayanan hingga lokasi. Teknik jenuh sebagai teknik dalam pengumpulan data dengan 80 responden. Analisis data menggunakan metode kuantitatif deksriptif dan pendekatan analisis statistik (SPSS 25). Mandapatkan hasil bahwa fasilitas tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara signifikan kualitas pelayanan dan lokasi memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan dan secara bersama ketiga variabel mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Lokasi

Received: Agustus 2024

Reviewed: Agustus 2024

Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Attribution-NonCommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

LATAR BELAKANG

Berdasarkan penelitian yang relevan, hal-hal seperti fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pertamina, perusahaan pelayanan minyak dan gas bumi di Indonesia memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan energi nasional. Fokus utama penelitian ini terkait pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto

Pelayanan SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Selain itu, fasilitas yang tersedia, seperti mushola, minimarket, ATM, dan lain-lain, juga sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas yang disediakan oleh SPBU, seperti kondisi dan jumlah tempat parkir, ketersediaan fasilitas dan prasarana seperti toilet, dan fasilitas gratis seperti pengisian nitrogen ban motor.

Penelitian ini memiliki tujuan menentukan bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi berdampak pada kepuasan pelanggan di SPBU 54.613.07. Selain itu, kami juga ingin mengetahui apakah ada hubungan antara variabel-variabel ini dengan kepuasan pelanggan. Studi ini dapat membantu Pertamina merencanakan strategi pengembangan dan pengelolaan SPBU. Ini termasuk meningkatkan fasilitas dan layanan yang disediakan, membangun lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, dan mengembangkan program pelayanan yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini dapat berkontribusi pada bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan bisnis di industri jasa pengisian bahan bakar (SPBU). Dengan mengamati berbagai faktor yang sekiranya memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan, diharapkan dengan penelitian ini bermanfaat bagi petugas SPBU terkait informasi dan pengetahuan terkait peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemudahan bagi pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas penelitian dan memastikan bahwa hasilnya adil dan jujur, kami akan mengikuti prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk mengutamakan hak dan kebebasan pelanggan untuk mengisi data survei. Kami juga akan menjaga integritas data dengan menggunakan metode pengumpulan data yang valid dan aman, dan kami akan menghindari konflik yang mungkin terjadi dalam proses pengambilan keputusan yang didasarkan pada temuan penelitian ini. Berdasarkan uraian maka peneliti mengangkat judul "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto".

1. KAJIAN TEORITIS

a. Fasilitas

Fasilitas memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan konsumen dan pengulangan pembelian konsumen. Dengan menganggap fasilitas sebagai hal yang penting, perusahaan telah berhasil membentuk kesan baik dimata konsumen. Fasilitas yang memadai mendorong hubungan yang baik dengan konsumen. Menurut (Tree Nanda dan Wangdra) indikator fasilitas meliputi nilai fungsi, estetika, fleksibilitas. Sedangkan menurut (Zhafarina) faktor fasilitas antara lain perencanaan spasial, perancangan ruangan, perlengkapan dan perabot, pertimbangan/perencanaan ruangan, tata cahaya.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin dan mencapai kepuasan konsumen. situasi di mana produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan dan daya tanggap. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan ketrampilan hingga penghargaan (Rezky *et al.*, 2018).

c. Lokasi

Lokasi mencakup berbagai aktivitas bisnis yang bertujuan sebagai tempat produksi sehingga produk dapat dipasarkan; ini termasuk bagaimana produk atau jasa disampaikan kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategis (Kualitas Pelayanan *et al.*, 2023). Menurut (Rosa dan Antonio, 2020) indikator lokasi yaitu keterjangkauan lokasi, kemudahan dilihat konsumen, kedekatan dengan jalan raya. Sedangkan menurut (Chelviani *et al.*) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi aksesibilitas, lingkungan, ketersediaan fasilitas dan ketersediaan tenaga kerja.

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka tentang interaksi pelayanan yang sebenarnya. a suatu produk memiliki nilai tambahan, pelanggan akan lebih puas dan kemungkinan mereka akan tetap membeli produk tersebut untuk waktu yang lama akan meningkat(Putri Maulidiah & Budiantono, 2023). Indikator kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti minat berkunjung kembali, kesesuaian harapan, serta kesediaan merekomendasikan.

2. METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dengan observasi dan penyebaran angket (kuisisioner) kepada pelanggan SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto . *Purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampel, pemakaian teknik ini memiliki alasan bahwa penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuisisioner yang akan di uji validitas dan reabilitas sebelum dilakukannya penyebaran kuisisioner. Pengumpulan dilakukan dengan cara wawancara langsung. Analisis data akan digunakan melalui perangkat lunak statistik seperti SPSS. Penelitian ini akan dijaga dengan perizinan dan persetujuan dari pihak pemimpin perusahaan, serta menjaga privasi setiap responden. Variabel bebas yaitu kepuasan pelanggan. Variabel terikat yakni fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pernyataan kuesioner dinyatakan valid jika r hitung > r tabel (0,2227).

Variabel	Item pertanyaan	Koefisien Korelasi (r-hitung)	r-tabel	Kesimpulan
Fasilitas	X1.1	0,796	0,2227	Valid
	X1.2	0,793	0,2227	Valid
	X1.3	0,694	0,2227	Valid
	X1.4	0,811	0,2227	Valid
Kualitas pelayanan	X2.1	0,735	0,2227	Valid
	X2.2	0,742	0,2227	Valid
	X2.3	0,790	0,2227	Valid

	X2.4	0,711	0,2227	Valid
	X2.5	0,860	0,2227	Valid
Lokasi	X3.1	0,840	0,2227	Valid
	X3.2	0,840	0,2227	Valid
	X3.3	0,840	0,2227	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,881	0,2227	Valid
	Y2	0,837	0,2227	Valid
	Y3	0,925	0,2227	Valid

Setiap pertanyaan dalam kuisioner variabel fasilitas, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan dikatakan valid (digunakan untuk instrumen penelitian).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha, dinyatakan reliabel jika Cronbach alpha lebih besar dari 0,60 (Rosita et al., 2021).

Variabel	Alpha	Kesimpulan
Fasilitas (X1)	0,763	Reliabel
kualitas Pelayanan (X2)	0,825	Reliabel
Lokasi (X3)	0,714	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,855	Reliabel

Setiap variabel reliabel atau konsisten bisa dimanfaatkan untuk instrumen penelitian.

b. Uji Regresi Linier Berganda

Unstandardized
Coefficients

Standardized
Coefficients

t

Sig.

Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.770	.743		-1.036	.304
	Fasilitas	.078	.060	.098	1.300	.198
	Kualitas Pelayanan	.380	.050	.585	7.539	.000
	Lokasi	.343	.080	.308	4.282	.000

Hasil analisis sebagai berikut:

- Konstanta (a): Dapat diartikan meskipun tanpa adanya variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi nilai yang dimiliki oleh variabel kepuasan pelanggan tetap sebesar.
- Koefisien regresi fasilitas: kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan
- Koefisien regresi kualitas pelayanan: variabel fasilitas yang mengalami peningkatan juga akan berakibat pada kenaikan nilai kepuasan pelanggan
- Koefisien regresi lokasi: peningkatan 1% variabel fasilitas juga mengakibatkan kepuasan pelanggan juga meningkat

c. Uji Hipotesis

1. Uji hipotesis secara parsial (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.770	.743		-1.036	.304
	Fasilitas	.078	.060	.098	1.300	.198
	Kualitas Pelayanan	.380	.050	.585	7.539	.000
	Lokasi	.343	.080	.308	4.282	.000

Hasil analisis berupa tidak berpengaruh secara signifikan fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU Seduri. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan signifikan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan begitu pula pada lokasi yang secara signifikan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Uji hipotesis secara simultan (uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.167	3	40.056	82.677	.000 ^b
	Residual	36.821	76	.484		
	Total	156.987	79			

Hasil analisis berupa fasilitas, kualitas pelayanan, serta lokasi secara simultan dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SPBU Seduri.

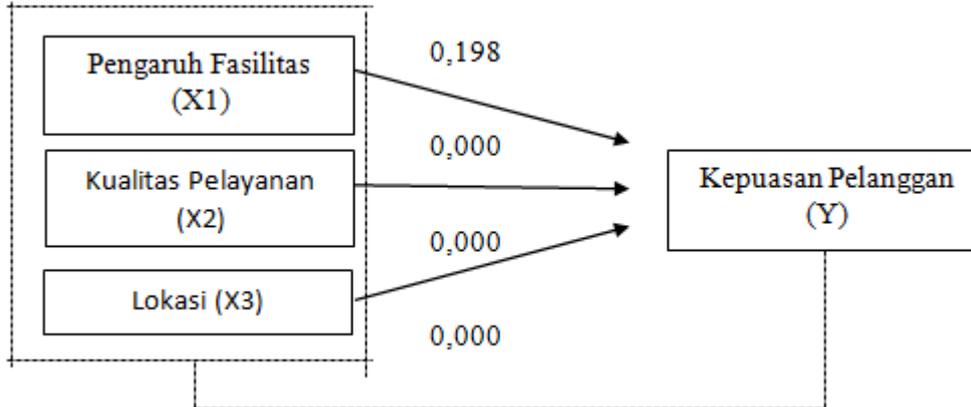
d. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	---	-------------------	----------------------------

1		Square		
1	.875 a	.76 5	.756	.6960 5

Hasil berdasarkan data berupa: Secara bersama variabel Fasilitas (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan variabel Lokasi (X3) menjelaskan sebanyak 87,5% dari variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

e. Diagram Kerangka Pemikiran



Berdasarkan diagram diatas, maka:

- Variabel Fasilitas (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- Variabel Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Variabel Fasilitas (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan variabel Lokasi (X3) secara Bersama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan.

4. PEMBAHASAN

Hasil temuan pada penelitian ini dijelaskan secara teoritis serta dijelaskan keterkaitan antara variabel terikat dan bebas.

1) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis berupa pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa fasilitas memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel dengan nilai sig. $0,198 > 0,05$. Hasil berupa H_1 ditolak karena tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Realita yang terjadi di SPBU tentang fasilitas yang menjangkau, terdapat pengisian angin nitrogen yang di gratiskan sehingga konsumen dapat mengisi nitrogen tanpa di pungut biaya. Ada juga tempat makan favorit yaitu bakwan malang yang berada di rest area sehingga konsumen yang berhenti di rest area bisa membeli makanan di rest area tersebut.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel serta nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hasil yang diperoleh H_2 diterima karena adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Realita yang terjadi di SPBU tentang kualitas pelayanan yaitu kecepatan setiap melayani pelanggan dikarenakan pengisian bensin untuk mobil dan motor di pisah jadi mempersingkat waktu pengantrian dan memberikan nota dalam pengisian bensin jika ada yang meminta bukti pengisian

3) Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil dari perhitungan diatas dengan pengujian hipotesis secara parsial (uji t)

menunjukkan bahwa lokasi memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hasil yang diperoleh berupa H_3 diterima secara signifikan variabel lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Realita yang terjadi di SPBU tentang lokasi yaitu terdapat rest area yang sangat luas sehingga bisa digunakan untuk istirahat atau sekedar makan di tempat makan. Terdapat juga tempat cuci mobil sehingga konsumen yang mencuci mobil bisa sambil membeli makan di tempat makan yang tersedia

4) Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang sudah dijelaskan menunjukkan uji f dengan nilai sig. $0,000$ yang lebih rendah dari taraf signifikansi yang ditentukan ($0,000 < 0,05$). Hasil yang didapat yaitu H_0 ditolak dan H_4 diterima. Hasil terbukti bahwa fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Fasilitas (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil juga didapatkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan secara Bersama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto.

DAFTAR REFERENSI

- [1] N. D. A. W. Hastuti, "ANALISIS PENGARUH GAYA HIDUP, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KARTU TRI AON (ALWAYS ON)(Studi Pada Segmen Mahasiswa di Semarang)," *Unika Soegijapranata Semarang*, 2016.
- [2] R. S. M. L. A. S. Dryon Taluke, "ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT," *Jurnal Spasial*, 2019.
- [3] I. m. nasution, "statistik deskriptif," *jurnal hikmah*, 2017.
- [4] A. Sholikhah, "STATISTIK DESKRIPTIF DALAM PENELITIAN KUALITATIF," *KOMUNIKA*, 2016.
- [5] r. s. s. ira zulfa, "analisis statistik persentase perbandingan nilai siswa akhir sekolah menengah atas negeri 4 takengon dengan MS Excel," *LPPM STIKOM tunas bangsa Pematangsiantar*, 2020.
- [6] f. f. wahyu dwi puspitasari, "pengujian validasi isi (content validity) angket persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran daring matakuliah matematika komputasi," *focus action of research mathematic*, 2021.
- [7] w. h. y. esi rosita, "uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial," *fokus*, 2021.

- [8] s. m.zaki, "kajian tentang perumusan hipotesis statistik dalam pengujian hipotesis penelitian," *jurnal ilmiah ilmu pendidikan*, 2021.
- [9] I. m. h. p. I. g. d. s. a. gusti ayu chrisanty mayangsari, "pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di kusuma living and villas," *pariwisata dan bisnis* , 2023.
- [10 s. b. b. eka putri maulidiah, "pengaruh fasilitas terhadap kualitas] pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan," *economina*, 2023.
- [11 w. i. muhammad yusril izza mahendra, "pengaruh lokasi, fasilitas, dan] kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran warunk pak kumis pare," *business and innovation manajemen*, 2023.
- [12 p. m. galih ayu prasasti, "pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa] terhadap kepuasan konsumen mie gacoan di solo raya," *manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik* , 2022.
- [13 A. S. H. Ninik Srijani, "pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan] di aston