

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN
PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU)
DI KARANGAN KOTA PRABUMULIH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Disusun oleh :

RISTIA RAHMANIA

2021110048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih

Disusun Oleh

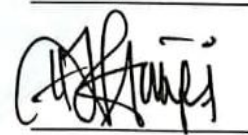
Nama : Ristia Rahmania

Nim : 2021110048

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. Yudi Tusri, S.E., M.Si Pembimbing 1	21 Juli 2025	
2. Herlina, S.Pd., M.Pd. Pembimbing 2	21 Juli 2025	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen


Universitas Prabumulih
Amandin, S.IP., M.M
NIDN.0207088802

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian
Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota
Prabumulih

Disusun Oleh

Nama : Ristia Rahmania

Nim : 2021110048

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,

Ketua Penguji

Amandin, S.Pt., M.M

NIDN.0207088802

Anggota Penguji 1

Yudi Tusri, S.E., M.Si
NIDN.0214087201

Anggota Penguji 2

Romsa Endrekson, S.P., M.M
NIDN.0213057202

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih

Amandin, S.Pt., M.M
NIDN.0207088802

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ristia Rahmania

Nim : 2021110048

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Prabumulih, Mei 2025
membuat pernyataan,



Ristia Rahmania
NIM.2021110048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”.

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”.

(B.J Habibie)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”.

(Maudy Ayunda)

Kupersembahkan pada :

- Orang tuaku yang selalu mensupport dan mendukung atas pencapaian si bungsunya, kupersembahkan gelar ini untuk Bapak (Armizi) Superhero ku, dan Mamak (Yohana) wanita terhebatku.
- Saudara kandungku, Aries Yosra Okta Randa dan Sri Ariyanti yang menajdi panutan untuk ku..
- Untuk diriku, terima kasih sudah kuat dan bertahan sampai dititik ini.
- Untuk sahabat, teman-teman seperjuangan Manajemen C angkatan 2021
 - Untuk Bapak / ibu dosen Universitas Prabumulih
 - Almamaterku

**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota**

Prabumulih

Oleh :

Ristia Rahmania

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Prabumulih

Email : ristiarahmania848@gmail.com

ABSTRAK

Ristia Rahmania (2025) , Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih dibawah bimbingan Bapak Yudi Tusri, S.E., M.Si dan Ibu Herlina, S.Pd., M.Pd. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih. Dimana variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y). Dengan sampel berjumlah 100 orang. Dengan teknik pengolahan data menggunakan program aplikasi SPSS Versi 26.0. Data ini diolah dengan alat uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji persial (t), uji simultan (F), dan analisis koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan program SPSS versi 26.0. Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisis data yang digunakan, diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu : $Y = 3,166 + 0,518 X_1 + 0,397 X_2 + e$. Dari hasil uji hipotesis, penguji variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji simultan (F). Hasil perhitungan menunjukkan nilai F_{hitung} (443,692) dengan nilai signifikan $< 0,01$ ($0,000 < 0,01$) ini dapat menjelaskan bahwa secara bersama-sama Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini berarti bahwa hipotesis diterima.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih**”. Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk memberikan manfaat bagi civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih tentang pemahaman pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program sarjana-1 di program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah dilibatkan dan memberikan dukungan sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada :

1. Bapak Haidir Wady, S.E.,M.Si selaku Ketua Yayasan Pendidikan Prabumulih.
2. Ibu Dr.Yuniar Pratiwi,S.Si.,M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.
3. Bapak Ajabar,S.IP.,M.M. selaku Dekan FEB Universitas Prabumulih.
4. Bapak Amandin,S.Pt.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen FEB Universitas Prabumulih.

5. Bapak Yudi Tusri, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan serta membantu penulis untuk mengembangkan pemikiran dalam penulisan proposal ini hingga selesai.
6. Ibu Herlina, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan serta membantu penulis untuk mengembangkan pemikiran dalam penulisan proposal ini hingga selesai.
7. Bapak / Ibu Dosen Prodi Manajemen FEB Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmunya dan menghantarkan penulis sehingga menyelesaikan proposal skripsi.
8. Bapak M. Okta Riska, selaku Manajer SPBU di Karanganyar Kota Prabumulih yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Orang tua dan keluarga, serta sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan demi kesuksesan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan proposal dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Prabumulih, Mei 2025

Ristia Rahmania

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori	7
2.1.1 Fasilitas.....	7
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas.....	7
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	8
2.1.1.3 Indikator Fasilitas.....	9
2.1.1.4 Hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11

2.1.2.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	20
3.1.1 Metode Penelitian.....	20
3.1.2 Desain Penelitian.....	20
3.1.3 Konseptual Variabel.....	21
3.1.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.1.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Metode Pengambilan Data.....	25
3.3.1 Jenis Data.....	25
3.3.2 Sumber Data.....	26
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	26
3.4 Skala Pengukuran.....	29
3.5 Uji Instrumen.....	30
3.5.1 Uji Validitas.....	30
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.6 Metode Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	31
3.6.1.2 Uji Multikolieritas.....	31
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	32

3.6.1.4 Uji Korelasi.....	32
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	33
3.7 Uji Hipotesis.....	34
3.7.1 Penguji Persial (uji t).....	34
3.7.2 Penguji Simultan (uji f).....	34
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat SPBU Karangan Kota Prabumulih.....	36
4.1.2 Visi dan Misi SPBU.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
4.2 Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.1 Indentifikasi Responden.....	42
4.2.1.1 Indetifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.1.2 Indetifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	43
4.2.1.3 Indetifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.2.1.4 Indetifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	45
4.2.2 Analisis Konsumen Terhadap Kuesioner.....	45
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas.....	46
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	49
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	49
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1 Uji Normalitas.....	52
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3 Uji Heteroskedatisitas.....	54
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
4.6 Uji Hipotesis.....	57
4.6.1 Hasil Uji Persial (t).....	57
4.6.2 Hasil Uji Simltan (F).....	58

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.7 Pembahasan.....	60
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas.....	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolineritas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (T).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (F).....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambara 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Tabulasi Responden.....	73
Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi.....	82
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian.....	102
Lampiran 6 Dokumentasi.....	103
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, fasilitas dan kualitas pelayanan yang memadai menjadi krusial dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen. Industry perminyakan dan gas, termasuk Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), tidak terkecuali dari tren ini. SPBU, sebagai salah satu penyedia utama bahan bakar di Indonesia, perlu terus beradaptasi dan meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi ekspektasi yang semakin tinggi dari konsumen. Pengaruh tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen SPBU menjadi sangat penting untuk memahami bagaimana aspek - aspek ini berkontribusi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen. Kubangun & Kalidupa (dalam Roy Jordi, 2024).

Menurut Tjiptono dalam Tombeng et al.,(2019) bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Keloay et al., (2019) bahwa kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosial dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang mengguakanya terpenuhi. Terlepas dari kepuasan konsumen, fasilitas juga dapat menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan suatu bisnis. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum kualitas pelayanan dapat diberikan kepada konsumen.

Fasilitas di SPBU termasuk ketersediaan bahan bakar yang konsisten, kebersihan area, toilet, musholla, tempat wudhu, empat buah pompa pengisi bahan bakar minyak, CCTV, sarana pemadam kebakaran, tangki pendam, rambu tanda peringatan, lampu penerangan, instalasi listrik, tempat parkir, dan air yang memadai serta layanan tambahan seperti minimarket, bangunan yang sesuai standar antomi bangunan semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Selain fasilitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf SPBU juga menjadi faktor krusial. Aspek-aspek kualitas pelayanan ini mencakup sikap ramah, kecepatan pelayanan, efisiensi, serta kemampuan staf dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah indikator utama kesuksesan sebuah bisnis. Supriyanto (2022). Konsumen yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting bagi SPBU Pertamina. Dengan memahami dan mengelola baik fasilitas dan kualitas pelayanan ini, SPBU Pertamina dapat mengembangkan strategi bisnis yang efektif untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan memperkuat posisi pasar mereka. (Masisi et al., 2020).

Kualitas pelayanan SPBU di Kota Prabumulih mencakup beberapa aspek krusial, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, keterampilan dalam menangani transaksi, dan kemampuan memberikan informasi yang akurat kepada konsumen. Pelayanan yang ramah dan efisien membuat konsumen merasa dihargai dan puas. Selain itu, kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan petugas dalam menangani keluhan serta memberikan solusi yang memuaskan bagi konsumen.

Dengan menjaga kualitas pelayanan yang tinggi, SPBU Karang di Kota Prabumulih tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara konsumen dan SPBU, sehingga mempromosikan loyalitas dan dukungan berkelanjutan dari konsumen (Sudarwadi,2020)

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industry perminyakan , fokus pada kepuasan konsumen menjadi strategi yang sangat penting. Fasilitas yang lengkap dan berkualitas, serta pelayanan yang ramah dan efisien, menjadi faktor utama dalam menarik minat dan mempertahankan konsumen. Penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih. Dengan memahami dan meningkatkan fasilitas serta kualitas pelayanan mereka berdasarkan temuan dari penelitian ini, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) karangan di kota prabumulih dapat memperkuat posisi mereka dalam pasar dengan meningkatkan kepuasan konsumen, dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih “**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karang di Kota Prabumulih ?

2. Bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karanganyar di Kota Prabumulih.?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karanganyar di Kota Prabumulih.?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih.
3. Untuk mengetahui Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Praktisi
 - a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bisa dijadikan perbandingan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam memberikan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan Stasiun

Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

2. Secara Akademisi

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai saran untuk memahami dan menambah wawasan serta penegetahuan tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanann terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

b. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan, informasi, dan perbandingan bagi penulis selanjutnya.

c. Bagi Universitas Prabumulih

Penelitian ini dapat membantu pihak - pihak mahasiswa/i Program Studi Manajemen untuk menjadi pedoman yang relevan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing – masing bab yang telah disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian proposal ini agar lebih mudah dipahami oleh para pembaca. Dimana proposal ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang beberapa alasan penulis mengambil penelitian ini seperti latar belakang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori seperti landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karanganyar di Kota Prabumulih.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, definisi konsep operasional, populasi dan sampel penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang semua hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan didukung oleh data yang menggambarkan hasil penelitian, gambaran umum objek penelitian, Hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang permasalahan yang diangkat pada bab sebelumnya yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas

Pendapat yang dikemukakan Munawir (2019:208) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menikmati kepuasan. Sedikit perbedaan pendapat dari Tjiptono (2019:23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Kotler dalam Safitri (2021:15) pengertian fasilitas adalah semua hal secara sadar yang disiapkan oleh perusahaan dengan tujuan agar digunakan konsumen untuk memberi rasa kepuasan oleh konsumen yang tinggi.

Menurut Mulyono (2019:242) Fasilitas adalah salah satu yang dapat memfasilitasi upaya dan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Maydiana (2019:446) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas peneliti menarik kesimpulan atas pengertian fasilitas yaitu segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan guna memberikan kemudahan bagi para konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan yang tinggi serta menjadi tolak ukur kepuasan konsumen dari segala bentuk layanan yang diberikan.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut (Syahsudarmi,2020:50) faktor – faktor yang mempengaruhi fasilitas adalah sebagai berikut :

1. Sifat dan tujuan Organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain perusahaan perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan yang representatif, ruang tunggu yang nyaman dll.

2. Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4. Faktor estetis

Fasilitas yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif konsumen.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan sekitar.

Fasilitas memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6. Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh pada desain fasilitas.

2.1.1.3 Indikator Fasilitas

Indikator yang dikemukakan Chandra & Zulbahri (2019:78) mengemukakan ada 3 indikator yang dijadikan alat ukur variable fasilitas, yaitu :

1. Fasilitas utama adalah yang sangat dibutuhkan dan dirasa sangat diperlukan selama konsumen berada di tempat lokasi tersebut.
2. Fasilitas penunjang, fasilitas proporsional yang melengkapi fasilitas utama agar konsumen dapat lebih bersantai.
3. Fasilitas pendukung pada dasarnya melengkapi fasilitas utama, memungkinkan konsumen untuk memenuhi apapun yang mereka butuhkan selama berkunjung.

2.1.1.4 Hubungan Antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik disediakan oleh pihak perusahaan untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Kotler et al (2021), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap hasil. Hal ini dinyatakan Menurut et al (2020) dan Wati & Sudina (2019) yang menyatakan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas yang baik tentu akan berdampak pada kepuasan konsumen.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut sudut pandang dari Rambat Lupiyoadi (2019:62) kualitas pelayanan didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Mulawati dkk (2019:7) kualitas pelayanan adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan bias juga disebut sebagai kualitas jasa, menurut Tjiptono (2019:304) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam kasinem (2021:333) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pengertian teori yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen atau penerima layanan dengan tujuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen.

2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Sulisyowati (2019) faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain:

1. Kinerja adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi – fungsi produk.
2. Keindahan berhubungan dengan penampilan wujud produk, misalkan penampilan fasilitas, peralatan, personalia (karyawan), dan informasi – informasi yang disampaikan kepada konsumen yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan.
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Keunikan, yaitu karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk – produk sejenis.
5. Reliabilitas merupakan probabilitas produk atau jasa dapat menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
6. Daya tahan merupakan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
7. Kualitas kesesuaian merupakan ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
8. Kegunaan yang sesuai merupakan kecocokan dari produk menjalankan fungsi – fungsi sebagaimana yang diiklankan.

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Hidayati et al.,2021), indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.

2. Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

2.1.2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Menurut Tjiptono (2019:304) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan Menurut Sugiarti (2020:4) kepuasan konsumen ialah kepuasan yang dilandaskan terhadap sesuatu perihal yang dirasakan konsumen atas kemampuan produk atau jasa yang sudah digunakan lalu dikomparasi Bersama harapan dari konsumen itu atas barang atau jasa. Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen merasa puas, sehingga akan membentuk loyalitas pada konsumen.

2.1.3 Kepuasan Konsumen

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut sudut pandang dari ndrasari (2019:87) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Menurut Kotler et al., (2021),

kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan . kepuasan konsumen menurut penjelasan dari sugiarti (2020:4) ialah kepuasan yang dilandaskan terhadap sesuatu perihal yang dirasakan konsumen atas kemampuan produk atau jasa yang sudah digunakan lalu dikomparasi bersama harapan dari konsumen itu atas barang atau jasa itu.

Teori yang dikemukakan menurut Tjiptono (2019:76) kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perbandingan dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Berdasarkan pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia. Ketika apa yang didapatkan oleh konsumen sesuai dengan harapannya, tentu konsumen akan merasa puas. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan cenderung untuk kembali menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan.

2.1.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut (Pratiwi et al., 2020), menjelaskan ada empat cara mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

1. *Ghost* atau *mystery shopping*

Ghost atau *mystery shopping* dapat dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) dengan peran sebagai pesaing dan konsumen potensial perusahaan. Adapun hal tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelemahan dan kekuatan perusahaan

tersebut dan perusahaan pesaing. Selain itu tuas *ghost shoppers* adalah untuk mengetahui secara langsung mengenai bagaimana kinerja karyawan.

2. Analisis *lost customer*

Perusahaan sebaiknya mencoba untuk selalu menanyakan dan menghubungi konsumen khususnya yang telah berhenti menggunakan dan membeli jasa atau produk dan berubah menjadi pesaing. Sehingga perusahaan dapat mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

3. Survei kepuasan konsumen

Hampir sebagian besar perusahaan melakukan riset atau penelitian melalui survei untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar kepuasan konsumen. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh umpan balik dan tanggapan dari konsumen.

4. Sistem saran dan keluhan

Setiap perusahaan yang berpusat pada konsumen sebaiknya selalu memberi kesempatan dan peluang kepada konsumennya untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik kepada perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media seperti kartu komentar kotak saran, dan telepon layanan konsumen. Informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki berbagai masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan konsumen dalam penggunaan jasa atau produk perusahaan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen merasa sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas harapan konsumen dapat dibentuk oleh penalaman masa lampau, konsumen yang puas setia lebih lama, kurang *sensitive* harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan tersebut.

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Indrasari (2019:87-88), dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan yaitu :

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang meeka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai prouk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relative rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada konsumen.
5. Biaya, konsumen yang tidak mengeluarkan biaya tambahab atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator untuk mengukur konsumen, Menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan konsumen diukur dengan menanyakan apakah konsumen ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Ketersediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan konsumen diukur dengan menanyakan apakah kinsmen akan meremendsikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti : keluarga, teman, dan lainnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu peranan penting dalam melakukan suatu penelitian. Hal ini digunakan sebagai perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan, tapi hasil tersebut juga diharapkan akan menemukan kesenjangan. Adapun tinjauan penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Peki Abror Abdi Universitas Islam Riau,2020	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru	Hasil penelitian menunjukan secara persial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen SPBU Zacky Muhammad dengan nilai t hitung 11,044 > t table 1,660. Sementara itu koontribusi yang diberikan terhadap penelitian memperoleh nilai sebesar 0,552 atau 55,2 %

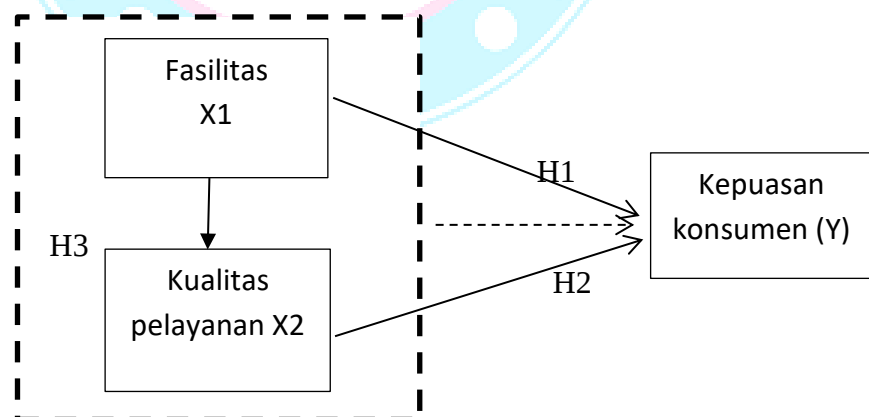
2	Prathama 2021	Pengaruh Kualitas Layanan dan Penyediaan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI Persero)	Kualitas layanan dan penyediaan fasilitas memiliki pengaruh positif, semakin meningkat kualitas semakin meningkat pula kepuasan konsumen
3	Rekawati Suryanto, Maria Agatha SriWidyanti Hastuti Jurnal Edueco 5 (2) 133-142, 2022	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Jurang Kecamatan Sedang Kabupaten Tulungagung).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai t hitung > table yaitu $8,655 > 1,9690$. Kualitas pelayanan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai t hitung > table yaitu $7,918 > 1,9690$. Fasilitas dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai f hitung > f table yaitu $827,359 > 3,031918$.
4	II Puspita Universitas Lancang Kuning, 2022	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sinar Riau Abadi (SPBU 14.287.615 Kandis)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kualitas peayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14.287.615 Kandis dengan t hitung $11.044 > t$ tabel 1.660. sedangkan kontribusi yang diberikan pada penelitian diperoleh sebesar 0,552 atau 55,2%.
5	Reforman Bago, Agus Sutardjo, Meri Dwi Anggraini (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Café' Els Coffe di Padang	Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Café El's coffe di Padang
6	Mohammad Aldrin Akbar Jurnal Mirai Management 8 (2), 393-399, 2023.	Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk fisik, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan

				jaminan lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
7	Muhammad Firman Firdaus, Universitas Sangga Buana di SPBU YPKP, 2024.	Analisis kualitas pelayanan dan servicescape terhadap kepuasan pelanggan di SPBU		Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan dan servicescape terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,1% dan sisanya sebesar 44,9% di penaruhi oleh variable lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut McGaghie dalam Hayati (2020), kerangka pemikiran ialah proses melakukan pengaturan dalam penyajian pertanyaan penelitian dan mendorong penyelidikan atas permasalahan. Berdasarkan uraian diatas kerangka pemikiran diatas adalah Fasilitas (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

- > Secara persial
- > Secara simultan

H1 : Fasilitas

H2 : Kualitas Pelayanan

H3: Kepuasan Konsumen

24. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99), merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 Diduga ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.
- H2 Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn kota Prabumulih.
- H3 Diduga ada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara Bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulh

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia metode adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendakinya, cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Sedangkan metode ilmiah menurut Ansori dan Iswati (2019) biasanya digunakan dalam rangka menyusun karya tulis ilmiah. Salah satu perbedaan karya tulis yang menggunakan metode penelitian ilmiah dan non ilmiah adalah hipotesisnya.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif sebagai bentuk utama pengumpulan datanya. Menurut (Sugiyono, 2019) mengartikan data kuantitatif sebagai data yang dinyatakan dalam bentuk numeric atau data kualitatif yang diberi nomor. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan berbasis survey yang digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu

3.1.2 Desain Penelitian

Menurut Sujarweni (2020) desain penelitian adalah suatu rencana tentang bagaimana mengumpulkan dan mengelola data agar penelitian yang diharapkan dapat tercapai. Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian. Dapat disimpulkan bahwa desain penelitian adalah rancangan mengenai proses pelaksanaan penelitian sebagai pedoman peneliti dalam melakukan penelitian.

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat menjelaskan serta memberikan gambaran.

3.1.3 Konseptual Variabel

Dalam penelitian ini variable yang digunakan adalah, sebagai berikut :

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Menurut Sugiyono (2020:80) definisi variabel independen adalah sebagai berikut: Variabel independen ini sering disebut sebagai variabel *predictor*, stimulus, dan *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia variabel independen disebut juga variabel bebas. Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan Pelayan (X2).

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Menurut Sugiyono (2020:80) variabel dependen adalah sering disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

3.1.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan

untuk mengukur variabel tersebut. Variabel terdiri dari variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Kuesioner
Fasilitas (X1)	-Fasilitas utama	Likert	1-3
			4-6
	-Fasilitas penunjang		7-10
	-Fasilitas pendukung		
Kualitas	-Bukti fisik	Likert	1-2
Pelayanan (X2)	-Empati		3-6
	-Keandalan		7-8
	-Daya tanggap		9-10
Kepuasan Konsumen (Y)	-Kesesuaian harapan	Likert	1-3
	-Minat berkunjung kembali		4-6
	-Ketersediaan merekomendasikan		7-8
			9-10

3.1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat Penelitian dilakukan pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih yang beralamat di Desa Karangn Kecamatan Rambang Kapak Tengah. Lokasinya tidak jauh dari exit tol Prabumulih-Indralaya, Sumatera Selatan. Dan adapun waktu pelaksanaan dimulai sejak diterima usulan penelitian sampai selesai yaitu dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Juni 2025.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek (satuan atau individu) atau subjek (keseluruhan subjek penelitian) yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu. Handayani (2020) mendefinisikan populasi sebagai totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah masyarakat yang melakukan pembelian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih pada periode 2025 bulan Januari.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2019) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Semakin banyak jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan juga sebaliknya. Penelitian ini menggunakan teknik *lemeshow* adalah rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang tidak diketahui secara pasti, yaitu masyarakat yang melakukan pembelian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling Method* yaitu teknik pengambilan sampel secara sembarangan (kapanpun dan dimanapun menemukan) asal memenuhi syarat sebagai sampel dari populasi tertentu. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih yang sedang melakukan pembelian. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

di Karangn Kota Prabumulih yang kebetulan ditemui pada saat melakukan pembelian BBM. Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, oleh karena itu untuk meentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

Keterangan:

$$n = \frac{Z^2}{4 (moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{0,98}{4. (0,25)}$$

$$n = \frac{0,98}{0,01} = 98$$

$n = 98$ atau dibulatkan menjadi 100

Dimana :

n = Jumlah sampel

$z = 1,96$ dengan tingkat kepercayaan 95%

meo = Margin of Error atau tingkat kesalahan maksimum adalah 5%

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang konsumen

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karangn di Kota

Prabumulih.

3.3 Metode Pengambilan Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dan dikumpulkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

a. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.4 Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2019:194) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivesme, digunakan untuk meneliti paa kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengambilan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:296) sumber data merupakan sumber subjek dari mana data dapat diperoleh dengan menggunakan metode tertentu. Berdasarkan sumbernya, data penelitian tergolong manjadi dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:194) menyatakan bahwa data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara, penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner), dan angket.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020:193) data sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain yang telah disusun dalam arsip yang di publikasikan atau tidak. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat penggunaan data.

3.3.3 Teknik Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2019:296) menyatakan bahwa teknik pengambilan data adalah mendapatkan data. Tujuan dari teknik pengambilan data adalah untuk mendapatkan data yang valid, akurat dan terpercaya sehingga kesimpulan penelitian tidak akan diragukan kebenarannya

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:203) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena

yang terjadi merupakan fokus penelitian pada teknik observasi. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek-objek alam yang lain. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangnaga Kota Prabumulih mengambil sampel beberapa orang yang melakukan pembelian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menguatkan penelitian yang dilakukan. Selain itu keberadaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangnaga Kota Prabumulih yang dekat dengan gerbang Tol Prabumulih-Indralaya harus terus melakukan upaya inovasi untuk menarik konsumen terutama perlu diperhatikan pada fasilitas dan kualitas pelayanan yang menjadi kepuasan konsumen, sehingga perlu adanya observasi.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat membangun makna dalam dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat digunakan untuk mengumpulkan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan peneliti ingin mengetahui keterangan informasi yang didapatkan. Dalam penelitian ini berlangsung secara lisan dimana terdiri dari dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik penumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Ristia dalam Indah (2024), kuesioner terdiri dari data identitas responden, pendapat responden tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini skala pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan skala likert (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (ST). Dengan penyebaran angket dapat membantu penelitian kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih, sehingga dapat memecahkan permasalahan dalam penelitian tersebut.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental asal seseorang. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini berupa penumpulan data yang dilakukan dengan mencari dokumen baik berupa catatan, arsip, maupun foto yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Pengambilan

dokumentasi yang dilakukan saat melakukan penelitian mengambil gambar ketika pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara wawancara dan juga kuesioner selain itu perlu adanya dokumentasi tempat objek penelitian Stasiun Pegisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih sebagai bukti bahwa adanya penelitian yang dilakukan di tempat tersebut.

34 Skala Pengukuran

Pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.1
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian Sahir (2022) merupakan tes untuk melihat kemampuan pertanyaan yang diajukan dapat dipahami oleh responden. Validitas merupakan ukuran yang memperhatikan tingkat kevalidan dari suatu instrument penelitian. Instrument diakui valid atau sah jika memiliki nilai validitas tinggi. Jika validitas instrument rendah, maka dinyatakan kurang valid maka instrument tersebut harus dihilangkan atau dinyatakan *drop* (Fatmawati, 2019).

Kriteria untuk menentukan kevalidan suatu item dalam uji validitas ini terlihat seperti pada berikut ini :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 0.01, maka instrument tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,01, maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid (*drop*).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian sahir (2022) merupakan uji kekonsistenan jawaban dari responden. Suatu instrument dianggap andal jika dapat menghasilkan data yang sama (konsisten) bahkan setelah beberapa kali penggunaan. Dalam menjalani tes reliabilitas instrument tersebut, dapat menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* (α). Pada aplikasi SPSS, nilai *Cronbach's Alpha* terlihat pada tabel *reliability statistics*. Suatu instrument dapat dinyatakan terpecaya apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 . Sebaliknya, jika suatu instrument memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ≤ 0.6 maka dinyatakan tidak terpecaya.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Asumsi Klasik

3.6.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ditujukan demi mendeteksi kemungkinan data variabel berdistribusi normal (Wiyono, 2019). Pada uji ini akan melalui Uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan program SPSS. Kriteria frekuensi setiap variabel normal atau tidak, yaitu dilihat pada nilai *Asymp. Sig.* Jika nilai *Asymp. Sig.* ≥ 0.05 , distribusi data dinyatakan normal. Disisi lain, apabila nilai *Asymp. Sig.* ≤ 0.05 , maka distribusi data dinyatakan tidak normal.

3.6.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas ialah tes yang menentukan ketika variabel independen memiliki hubungan dekat atau sempurna. (Sahir, 2020). Dalam mendeteksi uji ini melalui *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL). Pada metode VIF, apabila nilai $VIF < 5\%$ tidak ada multikolinearitas. Disisi lain, jika nilai $VIF > 5\%$, maka terdapat multikolinearitas. Adapun pada metode *Tolerance*, apabila nilai *tolerance* > 0.5 , tidak ada multikolinearitas. Disisi lain, apabila nilai *tolerance* < 0.5 , ada multikolinearitas.

3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas yakni tes untuk mendeteksi apakah ada perbedaan dalam varian dari model regresi pada satu kasus observasi dengan kasus lainnya (Wiyono, 2019). Model regresi dianggap baik jika tidak memiliki heterosedastisitas. Dalam melakukan uji ini, dapat menggunakan Uji *Spearman's rho*. Kriteria uji ini

yaitu dengan melihat nilai $\text{sig} > 0.01$, tidak ada heterokedastisitas. Di sisi lain, apabila nilai $\text{sig} < 0.01$, terjadi heterokedastisitas.

3.6.1.4 Uji Korelasi

Uji korelasi pearson adalah suatu bentuk rumus yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independent dan variabel terikat atau variabel dependent. Menurut Raharjo, S (2021) Dasar kepuasan dalam analisis korelasi bivariante pearson sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) : jika nilai sig. (2-tailed) $< 0,01$ maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan. Sebaliknya jika nilai sig. (2-tailed) $> 0,01$ maka tidak terdapat korelasi.
2. Berdasarkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) : jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka ada korelasi antar variabel. Sebaliknya jika nilai $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka artinya tidak ada korelasi antar variabel.
3. Berdasarkan tanda bintang (*) yang diberikan SPSS : jika terdapat tanda bintang (*) atau (**) pada nilai *pearson correlation* maka antara variabel yang di analisis terjadi korelasi. Sebaliknya jika tidak terdapat tanda bintang pada nilai *pearson correlation* maka antara variabel yang di analisis tidak terjadi korelasi.

3.6. 2 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2020:213) menyatakan bahwa uji regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya

nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y). Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila variabel dependen tersebut mengalami perubahan. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS, rumus menurut Sugiyono (2020:258) sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel kepuasan konsumen SPBU

X1 : Variabel fasilitas

X2 : Variabel kualitas pelayanan

α : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien linier berganda

e : eror

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Penguji Persial (uji t)

Menurut Ghozali (dalam Nanincova 2019) uji t ini digunakan untuk mengetahui nilai dan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan ketentuan yakni sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan uji t $< 0,01$ maka hipotesis diterima, dapat diartikan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,01$ maka hipotesis ditolak, dapat artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.2 Penguji Simultan (uji F)

Uji F adalah tes yang mendeteksi efek variabel independen dengan simultan pada variabel dependen. Menurut Ferdinand (dalam Nanincova, 2019 :3), uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang layak atau tidak. Dikatakan layak apabila mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kriteria penguji sebagai berikut :

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,01$ maka hipotesis diterima, diartikan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,01$ maka hipotesis ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Koefisien determinasi menurut Kuncoro (2019:240), adalah untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana digambarkan dengan presentase

Semakin besar persentasenya maka dapat dikatakan variabel bebas (X) memiliki kontribusi atau peran yang besar dalam mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan sisa persentasenya merupakan variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sebaliknya semakin kecil persentasenya maka semakin kecil kontribusi variabel bebas (X) dalam mempengaruhi variabel terikat (Y).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat SPBU Karangan Kota Prabumulih

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karangan Kota Prabumulih dibangun pada tahun 2004 oleh Bapak Vei Putra BM (Pemrakarsa / pemilik). Umumnya Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) menjual BBM jenis Pertalite, Pertamax, Dexlite dan solar. SPBU ini mendapat nomor gedung dan nomor registrasi mengemudi dari Pertamina 24-3111-31. Adapun Lokasi SPBU ini berada di Jl. Raya Prabumulih-Baturaja Desa Karangan Kecamatan Rambang Kapak Tengah Kota Prabumulih. Kegiatan pembangunan SPBU di Karangan Kota Prabumulih akan berdampak positif terhadap pengembangan suatu daerah, penyerapan tenaga kerja lokal, peningkatan pendapatan asli daerah dan *multiplier effect* (pengaruh) di sekitar lokasi rencana kegiatan dan salah satu wujud perusahaan dalam rangka ikut berpartisipasi mengisi pembangunan khususnya sektor penyediaan bahan bakar minyak (BBM) kepada masyarakat luas.

4.1.2 Visi dan Misi SPBU Karangan Kota Prabumulih

1. Visi

- a) Menjadi SPBU yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan konsumen, Profit dan kompetitif.
- b) Menjadi perusahaan yang handal dalam pekerjaan dan prima dalam pelayanan.
- c) Menjadi SPBU yang berkualitas.

- d) Menjadi perusahaan yang handal dalam bidang pekerjaan dan prima dalam segi pelayanan.

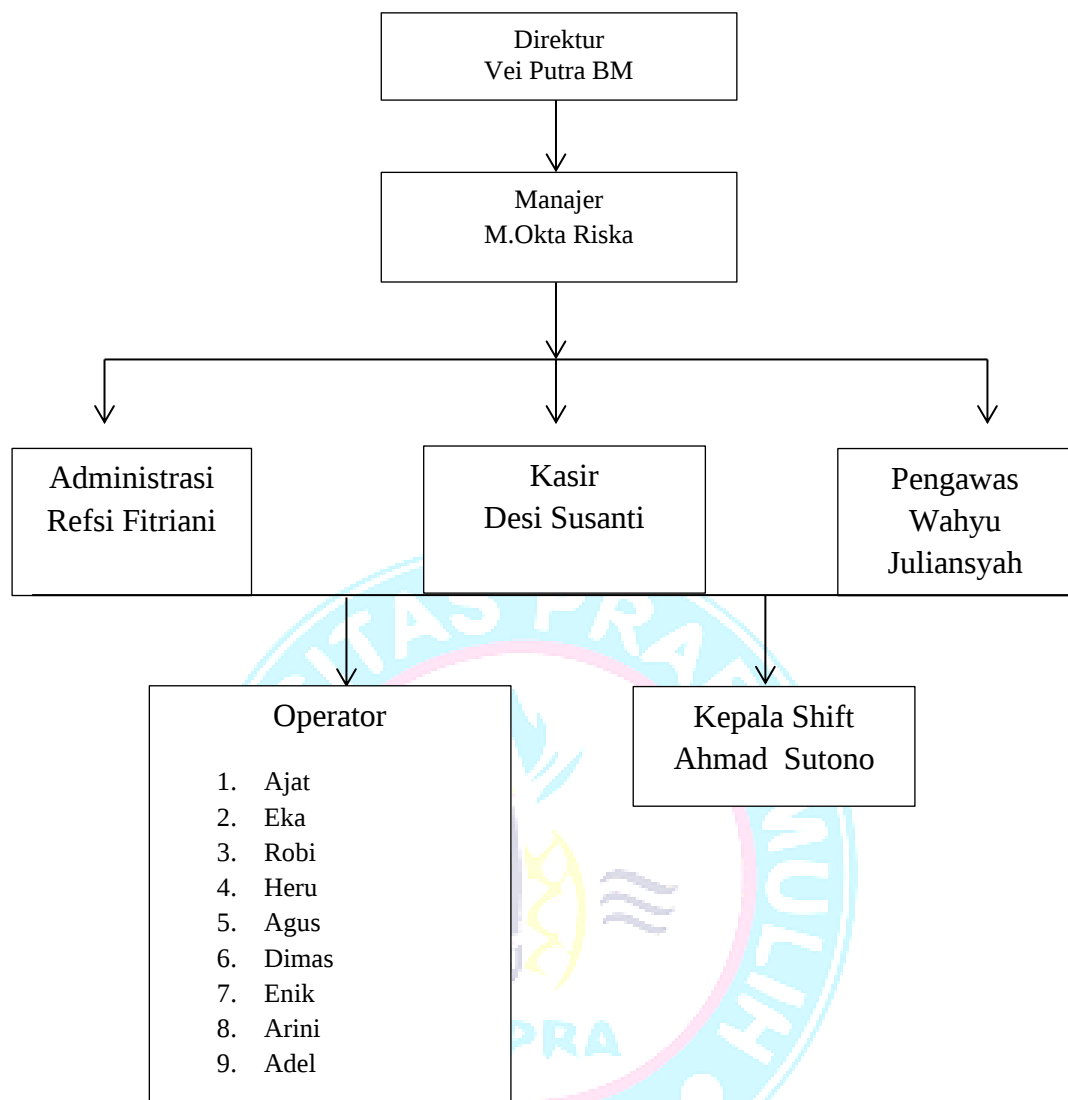
2. Misi

- a) Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.
- b) Mengupayakan kepatuhan terhadap peraturan SPBU dan *Stakeholders* lainnya.
- c) Menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.
- d) Menjaga hubungan baik dengan masyarakat.
- e) Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan bahan bakar.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan. Struktur organisasi tersebut menggambarkan tugas, fungsi, tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki para tenaga kerja. Setiap fungsi dalam kesatuan tanggung jawab dapat digunakan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Direktur utama yang dalam hal ini sebagai pengelola usaha, didalam pelaksanaan kerja sehari-hari dibantu oleh seorang pelaksana tugas direktur yang membawahi bagian-bagian di SPBU dan Karyawan SPBU. Struktur organisasi suatu disusun sesuai dengan kebutuhan organisasi usaha yang *standard an representative*. Secara umum organisasi usaha yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1

Struktur Organisasi SPBU Karangan Kota Prabumulih

Sumber : SPBU Karangan Kota Prabumulih, 2025

Adapun fungsi struktur organisasi pada SPBU Karangan Kota Prabumulih adalah sebagai berikut :

1. Direktur

Direktur merupakan pihak yang bertindak sebagai pemimpin serta menjalankan perusahaan.

Adapun tugas dari direktur sebagai berikut :

- a) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dunia luar perusahaan.
- d) Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- e) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan, termasuk juga keuntungan perusahaan.
- f) Menetapkan strategi-strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- g) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai dari bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.
- h) Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.

2. Manajer

Manajer merupakan orang yang mampu mengintegrasikan berbagai macam variabel seperti karakteristik, budaya, pendidikan dan latar belakang kedalam suatu tujuan organisasi yang sama dengan cara melakukan mekanisme penyesuaian. Dimana ada pengarahan yang mencakup pembuatan keputusan, kebijaksanaan, supervise, rancangan organisasi dan pekerjaan secara seleksi, pelatihan, penilaian dan pengembangan.

Adapun tugas Manajer sebagai berikut :

- a) Mewakili SPBU dihadapan Pertamina.
- b) Menetapkan keputusan-keputusan internal SPBU.
- c) Melakukan proses pengadaan BBM.

d) Melaksanakan manajemen persomalia SPBU.

3. Staff administrasi

Staff administrasi adalah orang yang melakukan pencatatan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi yang ada pada SPBU.

Adapun tugas staff Administrasi sebagai berikut :

- 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.
- d) Bertanggung jawab atas administrasi umum.
- e) Mengatur dan mengawasi penyimpanan dokumen terkait masalah keuangan.
- f) Melakukan proses pembayaran gaji bulanan.

4. Staff Kasir

Kasir bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik sambil memproses pembayaran secara akurat dan mengoperasikan mesin kasir di SPBU. Mereka harus memastikan keakuratan semua transaksi, menjaga tempat kerja tetap bersih dan teratur, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan.

Adapun tugas kasir sebagai berikut :

- a) memberikan layanan pelanggan dan menangani transaksi keuangan di SPBU.

- b) menyambut pelanggan, mengoperasikan mesin kasir, memproses pembayaran, mengisi ulang rak, dan menjawab pertanyaan pelanggan.

5. Foreman /Pengawas

Foreman adalah merupakan pengawas dalam setiap aktivitas perusahaan. Tugasnya adalah mengefektifkan biaya pengeluaran yang akan atau telah dikeluarkan oleh perusahaan agar keuangan perusahaan tetap berjalan lancar sehingga perusahaan bisa tetap bertahan atau bahkan semakin berkembang.

Adapun tugas foreman / pengawas adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab atas kegiatan operasi penjualan.
- b) Bertanggung jawab atas kegiatan perawat alat dan fasilitas.
- c) Mengkoordinasikan kegiatann *shift*.
- d) Menyelesaikan kegiatann administrasi umum.
- e) Melakukan pembuatan transaksi keuangan.

6. Operator

Operator merupakan ujung tombak SPBU, baik operator maka baik pula tanggapan orang terhadap SPBU. Bagaimana sebaliknya jika pelayanan operator buruk tentu konsumen akan berpikir dua kali untuk kembali membeli di SPBU.

Adapun tugas Operator adalah sebagai berikut :

- a) Melayani konsumen dalam pengisian BBM.
- b) Menjaga kebersihan lingkungan dan alat.
- c) Melakukan kegiatan perawatan harian untuk pompa, tangki, dan generator.
- d) Melayani konsumen dengan baik.

4.2 Gambaran Umum Responden

4.2.1 Identifikasi Responden

Responden penelitian ini adalah konsumen yang sedang melakukan pembelian di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karangn Kota Prabumulih. Adapun pernyataan yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian yakni pernyataan mengenai identitas responden dan pernyataan mengenai kedua variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan serta variabel dependent penelitian yaitu kepuasan konsumen.

Pada bagian ini akan di jelaskan mengenai identitas responden berdasarkan Berdasarkan data yang telah diolah oleh peneliti, maka hasil persebaran responden yang diteliti dari 100 orang responden yang merupakan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan frekuensi berkunjung. Pergolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

4.2.1.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah oleh peneliti, maka hasil persebaran responden yang diteliti dari 100 orang responden yang merupakan konsumen dari SPBU Karangn Kota Prabumulih berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah/Orang	Presentase(%)
Laki-laki	74	74%
Perempuan	26	26%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang (74%) sedangkan perempuan sebanyak 26 orang (26%). Hal ini menunjukkan yang sering melakukan pembelian BBM di SPBU Karangn Kota Prabumulih bermayoritas laki-laki.

4.2.1.2 Indetifikasi Responden Berdasarkan Umur

Dari penelitian 100 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan umur dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah/Orang	Persentase(%)
15-30	58	58%
31-40	19	19%
41-50	14	14%
51-70	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah,2025

Sesuai Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Dengan indetifikasi usia 15-30 tahun berjumlah 58 orang (58%), usia 31-40 tahun berjumlah 19 orang (19%), usia 41-50 tahun berjumlah 14 orang (14%), dan usia 51-70 tahun berjumlah 9 orang (9%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang sering melakukan pembelian BBM di SPBU Karangn Kota Prabumulih berusia 15-30 tahun.

4.2.1.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini, dari 100 orang yang telah dipilih sebagai responden yang dipakai dalam penelitian yang kebetulan ditemui pada saat konsumen sedang melakukan pembelian/ pengisian BBM adalah responden yang berasal dari beberapa jenis pekerjaan yaitu baik dari segi pelajar, mahasiswa/i, pegawai negeri, wiraswasta, ibu rumah tangga dan lain-lain.

Adapun persebaran responden dari 100 orang responden yang diteliti yang ditemui pada saat konsumen sedang melakukan pembelian BBM berdasarkan jenis pekerjaan tersaji dalam tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah/Orang	Presentase(%)
Pelajar	25	25%
Mahasiswa/i	3	3%
Pegawai negeri	4	4%
Wiraswasta	13	13%
Ibu rumah tangga	5	5%
Petani	50	50%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2025

Pada Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Dengan indentifikasi pekerjaan sebagai petani sebanyak 50 orang (50%), pelajar sebanyak 25 orang (25%), wiraswasta sebanyak 13 orang (13%), ibu rumah tangga sebanyak 5 orang (5%), pegawai negeri sebanyak 4 orang (4%), dan mahasiswa/I sebanyak 3 orang (3%). Berdasarkan penjelasan indentifikasi pekerjaan yang banyak melakukan pembelian BBM di SPBU Karangan Kota Prabumulih berprofesi petani.

4.2.1.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Dari penelitian 100 orang responden yang sedang ditemui saat melakukan pembelian BBM dengan klasifikasi berdasarkan frekuensi berkunjung dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Frekuensi Berkunjung	Jumlah/Orang	Presentase(%)
> 2 kali	57	57%
2 kali	35	35%
1 kali	8	8%
Total	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Dengan frekuensi berkunjung > 2 kali sebanyak 57 orang (57%), 2 kali sebanyak 35 orang (35%), dan 1 kali sebanyak 8 orang (8%). Hal ini menunjukkan yang sering melakukan pembelian BBM di SPBU Karangn Kota Prabumulih dengan frekuensi berkunjung > 2 kali kebanyakan masyarakat Prabumulih.

4.2.2 Analisis Konsumen Terhadap Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui respon kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih dalam pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan, yaitu meliputi :

1. Tanggapan konsumen mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada.

2. Tanggapan mengenai pengaruh kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih.

Kategori :

1. 1,0 – 1,80 = sangat rendah / sangat buruk.
2. 1,81 – 2,60 = rendah / buruk.
3. 2,61 – 3,40 = sedang / cukup.
4. 3,41 – 4,20 = baik / tinggi.
5. 4,21 – 5,00 = sangat baik / sangat tinggi.

4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas

Hasil tanggapan responden mengenai fasilitas dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini. Tabel ini menyajikan distribusi tanggapan responden terhadap berbagai pertanyaan terkait fasilitas yang diukur skala likert. Setiap pertanyaan dianalisis berdasarkan jumlah responden yang memiliki kategori Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai pola pikir dan kebiasaan masyarakat dalam menerapkan fasilitas.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas SPBU di Karanganyar Kota
Prabumulih

NO	X1	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Total		X ⁻
1	P1	74	370	24	96	2	6	0	0	0	0	100	472	4,72
2	P2	75	375	24	96	1	3	0	0	0	0	100	474	4,74
3	P4	65	325	34	136	1	3	0	0	0	0	100	202	2,02
4	P4	62	310	36	144	2	6	0	0	0	0	100	460	4,6
5	P5	65	325	31	124	4	12	0	0	0	0	100	461	4,61
6	P6	65	325	33	132	2	6	0	0	0	0	100	463	4,63
7	P7	63	315	35	140	2	6	0	0	0	0	100	461	4,61
8	P8	67	335	30	120	3	9	0	0	0	0	100	464	4,64
9	P9	67	335	30	120	3	9	0	0	0	0	100	464	4,64
10	P10	66	330	33	132	1	1	0	0	0	0	100	465	4,65
Σ Total Nilai Rata-Rata														4,38

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan pada Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa total nilai rata-rata variabel fasilitas (X1) adalah 4,38. Hal ini berarti fasilitas dalam keadaan sangat baik. Maka dari hasil diatas sebaiknya dapat dipertahankan oleh pihak Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih dan bisa dijadikan bahan acuan untuk terus mempertahankan fasilitas sesuai harapan konsumen.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada tabel 4.6 ini menyajikan distribusi tanggapan responden terhadap berbagai pertanyaan terkait kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert. Setiap pertanyaan dianalisis berdasarkan jumlah responden yang memiliki kategori Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan melihat distribusi tanggapan tersebut dapat diketahui sejauh mana kepuasan konsumen mempengaruhi keputusan pembelian.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan SPBU DI Karangn Kota Prabumulih

NO	X2	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Total		X
1	P1	41	205	47	188	12	36	0	0	0	0	100	429	4,29
2	P2	35	175	56	224	9	27	0	0	0	0	100	426	4,26
3	P4	31	155	59	236	10	30	0	0	0	0	100	421	4,21
4	P4	25	125	62	248	13	39	0	0	0	0	100	409	4,09
5	P5	28	140	54	216	18	54	0	0	0	0	100	410	4,10
6	P6	32	160	55	220	13	39	0	0	0	0	100	419	4,19
7	P7	24	120	62	248	14	42	0	0	0	0	100	410	4,10
8	P8	34	170	61	244	5	15	0	0	0	0	100	429	4,29
9	P9	29	145	63	252	8	24	0	0	0	0	100	421	4,21
10	P10	32	160	64	256	4	12	0	0	0	0	100	428	4,28
Σ Total Nilai Rata-Rata														4,20

Sumber : Data yang diolah,2025

Pada Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 4,20. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangn Kota Prabumulih memiliki nilai baik. Maka dari hasil diatas, dalam daftar pertanyaan ke empat (P4) yang menyatakan saya merasa puas pegawai SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas pelayanan empati yang ramah kepada konsumen, agar dapat ditingkatkan lagi supaya nilai kualitas pelayanan dapat menjadi sangat baik. Oleh karena itu, apabila nilai kualitas pelayanan meningkat maka bisa jadi bahan acuan perusahaan SPBU Di Kota Prabumulih untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan sesuai keinginan konsumen.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil tanggapan responden mengenai keputusan pembelian dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU DI
Karangan Kota Prabumulih

No	Y	SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)		Total		Ȳ
1	P1	23	115	65	260	12	36	0	0	0	0	100	411	4,11
2	P2	25	125	70	280	5	15	0	0	0	0	100	420	4,20
3	P3	33	165	60	240	7	21	0	0	0	0	100	426	4,26
4	P4	65	325	31	124	4	12	0	0	0	0	100	461	4,61
5	P5	50	250	39	156	11	33	0	0	0	0	100	439	4,39
6	P6	55	275	34	136	11	33	0	0	0	0	100	444	4,44
7	P7	56	280	30	120	14	42	0	0	0	0	100	427	4,27
8	P8	60	300	31	124	9	27	0	0	0	0	100	433	4,33
9	P9	64	320	29	116	7	21	0	0	0	0	100	457	4,57
10	P10	50	250	45	180	5	15	0	0	0	0	100	445	4,45
Σ Total Nilai Rata-Rata														4,36

Sumber : Data yang diolah,2025

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat lihat bahwa total nilai rata-rata variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki nilai sangat baik. Artinya, sebagian responden cenderung memiliki kepuasan konsumen positif terhadap pembelian BBM di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa nilai yang diperoleh dapat dijadikan acuan untuk terus mempertahankan kepuasan konsumen.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahan suatu instrument. Jadi penguji validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Untuk uji validitas ini, jumlah responden 100 orang dengan 30 item pertanyaan. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengungkapkan data dari tiga variabel yang diteliti secara tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu item pertanyaan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan program SPSS 26 dengan kriteria ujinya adalah sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tidak valid

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

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1001	41,7600	11,942	,670	,629	,893
X1002	41,7400	11,992	,692	,660	,891
X1003	41,8400	11,489	,780	,621	,885
X1004	41,8800	11,460	,752	,678	,887
X1005	41,8700	11,448	,718	,750	,890
X1006	41,8500	11,381	,780	,762	,885
X1007	41,8700	11,448	,758	,669	,886
X1008	41,8400	11,651	,694	,624	,892
X1009	41,8400	11,671	,690	,564	,892
X1010	41,8300	11,759	,712	,586	,890

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2001	37,7600	14,184	,636	,505	,865
X2002	37,7900	13,966	,724	,560	,854
X2003	37,8400	13,873	,747	,521	,852
X2004	37,9300	14,066	,709	,719	,856
X2005	37,9500	13,503	,755	,636	,852
X2006	37,8600	13,536	,774	,575	,849
X2007	37,9500	14,331	,654	,438	,861
X2008	37,7600	14,770	,610	,387	,864
X2009	37,8400	14,903	,567	,379	,868
X2010	37,7700	14,846	,613	,483	,864

Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

	Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y001	39,8500	12,795	,523	,449	,812
Y002	39,7600	12,811	,573	,578	,806
Y003	39,7000	12,596	,571	,342	,807
Y004	39,3500	12,472	,609	,325	,802
Y005	39,5700	11,581	,705	,437	,791
Y006	39,5200	12,353	,554	,293	,813
Y007	39,5400	11,503	,685	,396	,796
Y008	39,4500	11,624	,713	,439	,790
Y009	39,3900	12,261	,611	,444	,803
Y010	39,5100	12,353	,615	,413	,802

Sumber : Data yang diolah, 2025. (SPSS.26)

Pada tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai validitas untuk masing-masing pertanyaan variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dimana r_{hitung} pada penelitian ini adalah sebesar (0,1654), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang diberikan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika 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 reliabilitas masing-

masing item pertanyaan pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

:

Tabel 4.9
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Nilai Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,899	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,871	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,819	0,60	Reliabel

Sumber : Data yang diolah,2025.(SPSS.26)

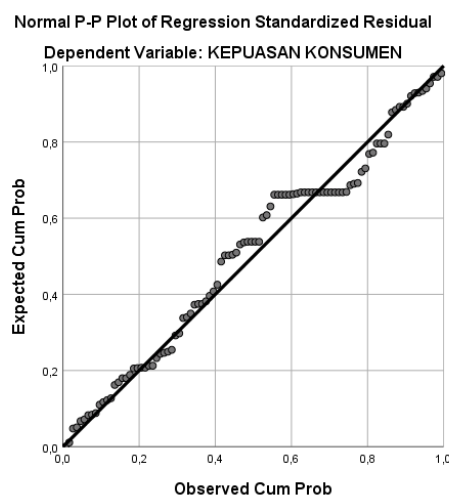
Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach's* $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan semua konsep pengukuran dari masing-masing variabel dalam kuesioner ini bersifar reliabel, sehingga jawaban yang diberikan responden cenderung konsisten jika di uji ulang dalam kondisi yang serupa, artinya bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang dapat dipercaya sebagai alat ukur yang stabil dan andal dalam mengukur fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y).

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric. Seperti diketahui uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.



Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data yang diolah, 2025. (SPSS.26)

Pada pengujian normalitas diatas diantara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dapat dilihat pada gambar 4.2 grafik normal P-P Plot diatas, dimana titik-titik menyebar secara diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik, maka data tersebut dapat disimpulkan berdistribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menemukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Untuk mendeteksi adanya Multikolinieritas jika nilai *variance inflation factor* (VIF)

tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari Multikolonieritas, VIF disini maksudnya pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

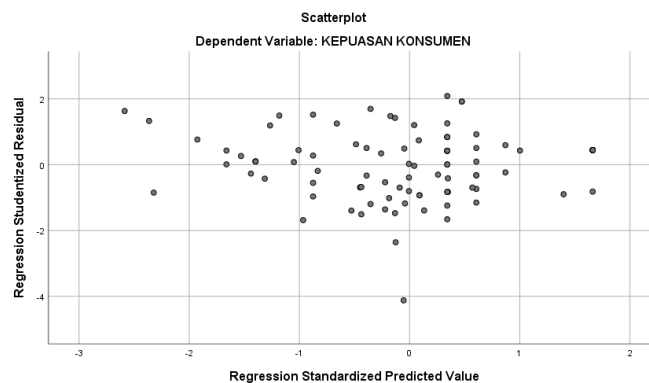
Sumber : Data yang diolah, 2025 (SPSS.26)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel (X1) dan Variabel (X2) adalah $1,159 > 10$ dan nilai tolerance $0,860 > 0,10$ maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

4.4.3 Uji Heteroskedatisitas

Uji heteroskedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar analisis adalah sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudin menyempit), maka mengindikasi telah terjadi heteroskedatisitas.
2. Jika tdak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heeroskedatisitas.



Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedatisitas
Sumber : Data yang diolah,2025(SPSS.26)

Dari gambar 4.3 diatas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedatisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedatisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heteroskedatisitas.

4.5 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). model regresi disini memasukkan dua variabel independen yaitu Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh varaibel bebas yang terdiri dari variabel Fasiliatas dan Kualitas Pelayanan terhadap varaibel terikat yaitu Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN								

Sumber : Data yang diolah, 2025 (SPSS.26)

Dari tabel 4.11 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,061 + 0,522 X_1 + 0,396 X_2 + e$$

1. nilai konstanta (a) artinya apabila belum dipengaruhi oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, maka nilai pada variabel kepuasan konsumen pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangan Kota Prabumulih adalah sebesar 3,061 .
2. Nilai koefisien X1 sebesar 0,522. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 (satuan) nilai pada variabel fasilitas, maka nilai kepuasan konsumen pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangan Kota Prabumulih akan bertambah sebesar 0,522 dengan arah dari pengaruh variabel X1 adalah positif. Apabila variabel fasilitas ditingkatkan maka kepuasan konsumen akan meningkat pula.
3. Nilai koefisien X2 sebesar 0,396. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai pada variabel. Maka Y (kepuasan konsumen) juga naik sebesar 0.396 dengan ketentuan-ketentuan fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) adalah tetap.

4.6 Uji Hipotesis

Berikut ini adalah variabel hipotesis yang akan diuji masing-masing variabel apakah berpengaruh signifikan atau tidak, sebagai berikut :

4.6.1 Hasil Uji Persial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan koefisien secara persial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel independen.

Tabel 4.12
Hasil Uji Persial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN								

Sumber ; Data yang diolah,2025(SPSS.26)

Uji t dikenal dengan uji persial, yaitu penguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, diketahui untuk lebih rinci mengenai hasil uji t adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel fasilitas (X_1) yakni sebesar 7,446 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} $7,446 > t_{tabel}$ 1,660 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$ sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangasari Kota Prabumulih dan hipotesis diterima.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X2) yakni sebesar 6,234 sedangkan nilai t_{tabel} 1,660. Maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} $6,234 > t_{tabel}$ 1,660 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$ sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangasari Kota Prabumulih dan hipotesis diterima.

4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antar dua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dan memiliki tujuan untuk menguji kelayakan model penelitian persamaan model regresi. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Adapun nilai signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,01. Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh hasil yang diringkas pada tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	890,471	2	445,235	75,061	,000 ^b
	Residual	575,369	97	5,932		
	Total	1465,840	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS						

Sumber; Data yang diolah, 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji ANOVA atau F-test bahwa F_{hitung} sebesar 75,061. Hal ini berarti F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($75,061 > 2,76$) yang artinya bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangan Kota Prabumulih.

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap dependen. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,599	2,43550
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS				
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN				

Sumber: Data yang diolah, 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,599. Hal ini berarti 59,9% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 40,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini misalnya pengaruh lokasi dan harga.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji dari hipotesis, maka dalam pembahasan ini diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih.

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien X1 sebesar 0,522 artinya apabila fasilitas mengalami kenaikan 1 satuan (%), maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,522. Variabel fasilitas (X1) memiliki pengaruh secara parsial dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6,262 > 1,660)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien X2 sebesar 0,396 artinya apabila variabel fasilitas mengalami kenaikan 1 satuan (%), maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,396. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh secara parsial dengan variabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Berdasarkan uji F variabel fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dapat dikatakan berpengaruh apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $75,061 > 2,76$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Hal ini dapat di simpulkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil nilai koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,599 atau 59,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen yaitu kepuasan konsumen sebesar 59,9% dengan sisanya sebesar 40,1% yang dipengaruhi oleh variabel lain misalnya lokasi dan harga.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan objek dalam penelitian ini adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Karangn Kota Prabumulih dengan responden sebanyak 100 orang, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel fasilitas (X1) memiliki pengaruh persial dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,262 > 1,660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh posistif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh persial dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,436 > 1,660$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh posistif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Berdasarkan uji F variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $75,061 > 2,76$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,01$. Dan berdasarkan hasil uji determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2)

terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 59,9% dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti lokasi, harga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan.
 - a. Dengan adanya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan pada SPBU dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu peneliti menyarankan kepada pihak SPBU agar dapat lebih meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Mengingat persaingan dalam bisnis semakin ketat, peneliti menyarankan kepada pihak SPBU di Karangn Kota Prabumulih untuk mempertahankan dan memperhatikan keunggulan kompetitifnya serta kualitas pelayanan.
 - c. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, maka peneliti menyarankan kepada pihak SPBU di Karangn Kota Prabumulih untuk lebih memperhatikan lagi fasilitas yang ada agar lebih nyaman untuk para konsumen yang ingin melakukan pembelian BBM serta melakukan istirahat maupun ibadah.

2. Bagi Akademisi

Bagi Universitas Prabumulih, penelitian ini dapat membantu pihak-pihak mahasiswa/i khususnya Program Studi Manajemen untuk menjadi pedoman yang relevan, meningkatkan kualitas pendidikan, fasilitas, lingkungan belajar serta memberikan dukungan yang lebih baik kepada mahasiswa/i dan diharapkan lebih lagi untuk melanjutkan penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Terutama yang berkaitan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan, diharapkan dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambahkan subjek penelitian maupun variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan pembelian. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan variabel-variabel tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen misalnya lokasi dan harga, sehingga variabel yang diperoleh dapat memberikan kesimpulan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Paki Abror, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru*. Program Studi Manajemen S1. Fakultas Ekonomi Universitas Riau Pekanbaru.
- Chandra, Y. & Zulbahri, L. (2019). *Pengaruh Perceived Value dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang di warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis, 10 (1), 35-54.
- Dery Shafwan P.N dkk. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember)*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Firmansyah 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Lumpue Kota Parepare* (Skripsi). Program Studi Strata Satu Manajemen Fakultas Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare.
- Greissela A. Sehangunaung dkk. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado*. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.11, No. 3. 2023, Hal.1-11. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ilham Agustian dkk 2019. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Harja Putra Cabang Bengkulu*. Jurnal Profesional FIS UNIVED Vol.6 No. 1 Juni 2019. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
- IL Puspita 2022. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sinar Riau Abadi (SPBU 14.287.615 Kandis)*. Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
- Kasinem. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Selero Lahat*. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 7 (1), 333.
- Kotler ,P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler ,P., & Keller,K.L. (2021). *Marketing Management*. Edisi ke-15 .Pearson Education.

- Lupiyoadi,R.,dkk. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktikk*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indira Purwita dkk.*Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina* 54.613.07. Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto. Jurnal Ilmu Kesehatan ISSN: 3025-8855,2024,Vol.7 No.3.Program Studi Manajemen, Universitas Islam Majapahit, Indonesia.
- Muhamma Aghistni Maulana Salsabilah,2022. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina Marifat di Kradenan Banyuwangi* (Skripsi). Universitas Islam Malang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Malang.
- Mohammad Aldrin Akbar 2023. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Mirai Management. ISSN: 2598-8301.Volume 8 Issue 2 (2023) Pages 321-334. Universitas Yapis Papua.
- Muhammad Priyanto & Tiris Sudrartono 2021. *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Aksesoris Pakaian di Toko Mingka Bandung*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis. E-ISSN: 2723-6951. Volume.2 No.1 Bulan April- September 2021. Program Studi Manajemen & Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Politeknik Piksi Ganesha.
- Mulawati, A., dkk. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kabupaten Batang Hari Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk*. Citra Ekonomi, 3 (2), 54-67.
- Mulyono, S. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga, Fasilitas dan Costomer Loyalty terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta*. Relevance : Jounal of Management and Business, 2 (2).
- Munawir.(2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*. Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnias, 4 (2), 204-215.
- Nelson Pally 2023. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Jawa Indah Kalabahi Kabupaten Alor*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan,Oktober 2023, 9 (20),537-552. P-ISSN: 2622-8327 e-ISSN: 2089-5364. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universita Tribuana Kalabahi

Rekawati Suryatno 2022 dkk. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung)*. Jurnal Edueco 5 (2),133-142.

Roy Jordi dkk. *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU Pertamina.IJM:Indonesia Journal of Multidisciplinary* e-ISSN: 3025-5961. Volume 2 Nomor 5 Tahun 2024. Universitas Bina Darma.

Sadiman Mulia Harahap 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU PT Sinar Riau Abadi 14.2826.61 (di Pekanbaru)*. Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Santi Jesica Sembiring dkk 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Cabin / Belltent The Kalder Toba Nomanic Escape (Toba Samosir)*. Koferensi Nasional Sosial dan E ngineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022. Fakultas Manajemen Bisnis, Adminstrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan.

Sudarwadi,D. (2020).*Analisis Sistem Antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum : Studi Kasus pada Pengisian Solar di SPBU 84-983-02 Jalan Esau Sesa Kabupaten Manokwari*. Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi), 9 (2), 454-461.

Sulistyowati, L.N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*. JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam), 7 (1),1.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Wati, N., & Sudina, I.N. (2019). *Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, 4 (2). 204-215.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Bapak/ibu, saudara/i responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian, saya mohon kesediannya untuk menjawab dan mengisi pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

Atas kesediaan waktu, bantuan dan partisipasi bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Ristia Rahmania

1. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Usia : ☐ 15-30 tahun ☐ 41-50 tahun

☐ 31-40 tahun ☐ 51-71 tahun

4. Pekerjaan : ☐ Petani ☐ Wiraswata ☐ pegawai negeri

☐ Pelajar ☐ Ibu rumah tangga ☐ Mahasiswa/i

2. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulis identitas anda pada kolom yang telah tersedia
2. Isilah setiap pernyataan dan pertanyaan yang sesuai dengan kondisi yang dialami.
3. Nyatakan pendapat anda pada setiap pertanyaan berikut dengan tanda silang pada salah satu kolom yang tersedia.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan baca dan pahami setiap pertanyaan dengan seksama, kemudian berikan respon saudara/I dengan cara memberikan tanda silang pada lembar yang telah disediakan.

Keterangan Jawaban

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

SOAL KUESIONER

Variabel X1 (Fasilitas)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Fasilitas Utama						
1	saya merasa puas SPBU di karangan Kota Prabumulih memiliki fasilitas utama empat buah pengisian bahan bakar.					
2	saya merasa puas SPBU di karangan Kota Prabumulih memiliki fasilitas utama tangki pendam atau tempat penyimpanan BBM untuk menjaga keamanan bahan bakar.					
3	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki fasilitas sarana pemadam kebakaran apabila ada hal tidak diinginkan terjadi.					
Fasilitas Penunjang						
4	saya merasa puas karena SPBU di Karangn Kota Prabumulih telah menyediakan fasilitas penunjang musholla maupun peralatan untuk melakukan ibadah sholat.					

5	saya merasa puas karena SPBU di Karangn Kota Prabumulih menyediakan fasilitas penunjang toilet umum dan air yang memadai.					
6	saya merasa puas karena SPBU di Karangn Kota Prabumulih telah menyediakan fasilitas penunjang minimarket untuk belanja dan melakukan istirahat disaat pembelian BBM.					
Fasilitas Pendukung						
7	Saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih telah menyediakan fasilitas pendukung lampu penerangan disaat melakukan pembelian di malam hari.					
8	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih menyediakan fasilitas pendukung rambu tanda peringatan disaat BBM tersedia maupun tidak dan tanda peringatan larangan disaat melakukan pengisian bahan bakar.					
9	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki fasilitas pendukung tempat parkir yang luas dan menjaga kerbersihan area tersebut.					
10	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki fasilitas pendukung CCTV untuk menjaga keamanan konsumen.					

Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Bukti fisik						
1	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam melayanani konsumen yang melakukan pembelian BBM.					
2	Saya merasa puas pegawai SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas penampilan yang rapi.					
Empati						
3	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas pelayanan empati yang baik dalam menyapa konsumen.					
4	saya merasa puas pegawai SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas pelayanan empati yang ramah kepada konsumen.					
5	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki kualitas pelayanan empati dalam memberi salam kepada konsumen.					

7	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki ketersediaan BBM jenis pertalite, pertamax, dextrite dan solar,					
8	saya merasa puas SPBU di Karangn Kota Prabumulih memiliki tempat area yang luas untuk pengemudi melakukan pembelian BBM dan istirahat sejenak untuk melanjutkan perjalanan.					
Merekomendasikan						
9	saya merekomendasikan SPBU di Karangn Kota Prabumulih karena tempat yang strategis dekat dengan gerbang tol Prabumulih-Indralaya dan juga berada di jalan lintas Prabumulih- Baturaja					
10	saya merekomendasikan SPBU di Karangn Kota Prabumulih karena pelayanan yang ramah.					



Lampiran 2 Tabulasi Responden

Fasilitas (X1)

[illegible]

RESPONDEN 35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 40	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
RESPONDEN 41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
RESPONDEN 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 43	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
RESPONDEN 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 45	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 50	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
RESPONDEN 51	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
RESPONDEN 52	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
RESPONDEN 53	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	46
RESPONDEN 54	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
RESPONDEN 55	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	43
RESPONDEN 56	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 58	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	44
RESPONDEN 59	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
RESPONDEN 60	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	43
RESPONDEN 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 62	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	39
RESPONDEN 63	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	40
RESPONDEN 64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
RESPONDEN 65	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	43
RESPONDEN 66	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
RESPONDEN 67	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	39
RESPONDEN 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 71	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
RESPONDEN 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 74	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	45

RESPONDEN 75	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
RESPONDEN 76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 79	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
RESPONDEN 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 82	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
RESPONDEN 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 85	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
RESPONDEN 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 92	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 93	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
RESPONDEN 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 95	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
RESPONDEN 96	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 99	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 100	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44

Kualitas Pelayanan (X2)

KUALITAS PELAYANAN (X2)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Kepuasan Konsumen (Y)

KEPUASAN KONSUMEN (Y)

NO RES	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
RESPONDEN 1	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
RESPONDEN 2	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	41
RESPONDEN 3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
RESPONDEN 6	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
RESPONDEN 7	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
RESPONDEN 8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46
RESPONDEN 9	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
RESPONDEN 10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
RESPONDEN 12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 14	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	38
RESPONDEN 15	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	42
RESPONDEN 16	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	43
RESPONDEN 17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
RESPONDEN 21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 25	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
RESPONDEN 26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 27	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
RESPONDEN 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 31	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
RESPONDEN 32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 33	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
RESPONDEN 34	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	46
RESPONDEN 35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47

[illegible]

RESPONDEN 77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
RESPONDEN 78	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
RESPONDEN 79	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
RESPONDEN 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 81	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	41
RESPONDEN 82	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
RESPONDEN 83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 84	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
RESPONDEN 85	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	40
RESPONDEN 86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
RESPONDEN 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 88	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
RESPONDEN 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 90	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	44
RESPONDEN 91	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	43
RESPONDEN 92	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	43
RESPONDEN 93	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
RESPONDEN 94	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	43
RESPONDEN 95	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
RESPONDEN 96	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	44
RESPONDEN 97	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
RESPONDEN 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 99	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
RESPONDEN 100	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	41

Lampiran Hasil Analisis Regresi

1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)

UJI VALIDITAS X1

		Correlations										
		X10 01	X10 02	X10 03	X10 04	X10 05	X10 06	X10 07	X10 08	X10 09	X10 10	TOT AL
X100 1	Pearson Correlati on	1	,694* *	,485* *	,338* *	,400* *	,414* *	,389* *	,299* *	,488* *	,417* *	,670**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X100 2	Pearson Correlati on	,694* *	1	,591* *	,558* *	,379* *	,389* *	,447* *	,348* *	,308* *	,388* *	,692**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X100 3	Pearson Correlati on	,485* *	,591* *	1	,665* *	,424* *	,485* *	,529* *	,595* *	,446* *	,458* *	,780**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X100 4	Pearson Correlati on	,338* *	,558* *	,665* *	1	,583* *	,658* *	,445* *	,442* *	,407* *	,342* *	,752**
	Sig. (2- tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X100 5	Pearson Correlati on	,400* *	,379* *	,424* *	,583* *	1	,800* *	,565* *	,262* *	,361* *	,369* *	,718**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,008	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1006	Pearson Correlation	,414*	,389*	,485*	,658*	,800*	1	,493*	,415*	,450*	,502*	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1007	Pearson Correlation	,389*	,447*	,529*	,445*	,565*	,493*	1	,632*	,386*	,585*	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1008	Pearson Correlation	,299*	,348*	,595*	,442*	,262*	,415*	,632*	1	,518*	,500*	,694**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,008	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1009	Pearson Correlation	,488*	,308*	,446*	,407*	,361*	,450*	,386*	,518*	1	,612*	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1010	Pearson Correlation	,417*	,388*	,458*	,342*	,369*	,502*	,585*	,500*	,612*	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,670*	,692*	,780*	,752*	,718*	,780*	,758*	,694*	,690*	,712*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

UJI VALIDITAS X2

		Correlations											
		X200	X200	X200	X200	X200	X200	X200	X200	X200	X200	X201	TOTA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	L	
X2001	Pearson Correlation	1	,625**	,320**	,186	,404**	,454**	,396**	,260**	,181	,420**	,636**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,064	,000	,000	,000	,009	,071	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2002	Pearson Correlation	,625**	1	,502**	,430**	,547**	,485**	,280**	,280**	,331**	,393**	,724**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,005	,005	,001	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2003	Pearson Correlation	,320**	,502**	1	,587**	,490**	,566**	,405**	,416**	,394**	,409**	,747**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2004	Pearson Correlation	,186	,430**	,587**	1	,685**	,558**	,375**	,344**	,506**	,113	,709**	
	Sig. (2-tailed)	,064	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,261	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2005	Pearson Correlation	,404**	,547**	,490**	,685**	1	,605**	,343**	,353**	,285**	,343**	,755**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2006	Pearson Correlation	,454**	,485**	,566**	,558**	,605**	1	,539**	,295**	,300**	,401**	,774**	

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,003	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2007	Pearson Correlation	,396**	,280**	,405**	,375**	,343**	,539**	1	,449**	,256*	,409**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,000	,000	,000		,000	,010	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2008	Pearson Correlation	,260**	,280**	,416**	,344**	,353**	,295**	,449**	1	,377**	,473**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,009	,005	,000	,000	,000	,003	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2009	Pearson Correlation	,181	,331**	,394**	,506**	,285**	,300**	,256*	,377**	1	,301**	,567**
	Sig. (2-tailed)	,071	,001	,000	,000	,004	,002	,010	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2010	Pearson Correlation	,420**	,393**	,409**	,113	,343**	,401**	,409**	,473**	,301**	1	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,261	,000	,000	,000	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,636**	,724**	,747**	,709**	,755**	,774**	,654**	,610**	,567**	,613**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS Y

		Correlations										TOTAL
		Y001	Y002	Y003	Y004	Y005	Y006	Y007	Y008	Y009	Y010	
Y001	Pearson Correlation	1	,601*	,273*	,283*	,171	,080	,294*	,299*	,187	,177	,523**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,004	,090	,431	,003	,003	,063	,079	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y002	Pearson Correlation	,601*	1	,503*	,237*	,209*	,207*	,206*	,233*	,114	,432*	,573**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,018	,037	,039	,040	,019	,260	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y003	Pearson Correlation	,273*	,503*	1	,312*	,304*	,243*	,194	,258*	,257*	,303*	,571**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,002	,002	,015	,054	,010	,010	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y004	Pearson Correlation	,283*	,237*	,312*	1	,451*	,290*	,401*	,403*	,235*	,167	,609**
	Sig. (2-tailed)	,004	,018	,002		,000	,003	,000	,000	,018	,097	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y005	Pearson Correlation	,171	,209*	,304*	,451*	1	,343*	,421*	,543*	,447*	,362*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,090	,037	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y006	Pearson Correlation	,080	,207*	,243*	,290*	,343*	1	,375*	,303*	,116	,353*	,554**
	Sig. (2-tailed)	,431	,039	,015	,003	,000		,000	,002	,250	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y007	Pearson Correlation	,294*	,206*	,194	,401*	,421*	,375*	1	,455*	,447*	,284*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,003	,040	,054	,000	,000	,000		,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y008	Pearson Correlation	,299*	,233*	,258*	,403*	,543*	,303*	,455*	1	,490*	,338*	,713**
	Sig. (2-tailed)	,003	,019	,010	,000	,000	,002	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y009	Pearson Correlation	,187	,114	,257*	,235*	,447*	,116	,447*	,490*	1	,420*	,611**

	Sig. (2-tailed)	,063	,260	,010	,018	,000	,250	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y010	Pearson Correlation	,177	,432*	,303*	,167	,362*	,353*	,284*	,338*	,420*	1	,615**
	Sig. (2-tailed)	,079	,000	,002	,097	,000	,000	,004	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,523*	,573*	,571*	,609*	,705*	,554*	,685*	,713*	,611*	,615*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

1. Hasil Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	10

2. Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	10

3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

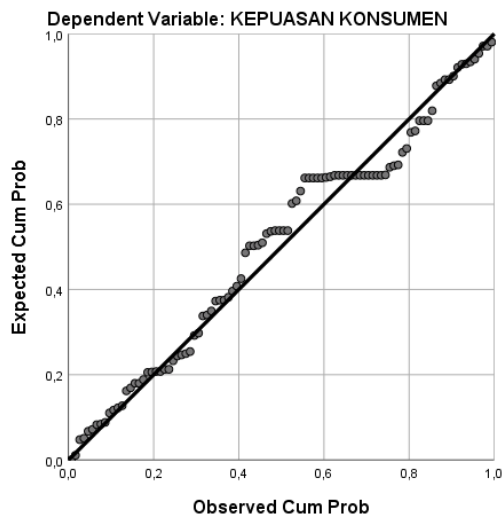
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	10

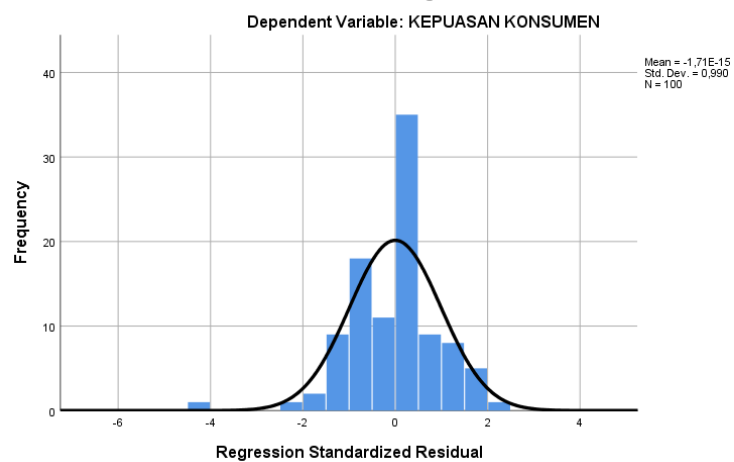
3. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram

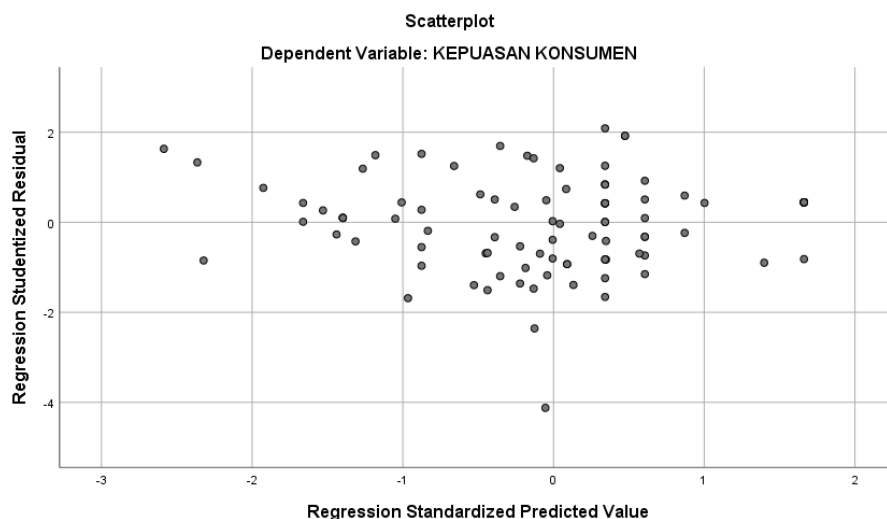


2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

5. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Persial (t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN								

2. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	890,471	2	445,235	75,061	,000 ^b
	Residual	575,369	97	5,932		
	Total	1465,840	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS						

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,599	2,43550
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS				
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN				

Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : Ristia Rahmania
 NIM : 202140048
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap
 Kebiasaan Konsumsi SPB di Karanganyar Prabumulih
 DOSEN PEMBIMBING I : Yudi Tusi, SE, M.Si.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
22/10/2014	Bab 1	Perbaiki : Rumusan Masalah : Tujuan Penelitian : Sistematika		
23/10/2014	Bab 2	Perbaiki : Menganalisis Penelitian : Sistematika.		
24/10/2014	Bab 1	Perbaiki yg di beri tanda! Acc		

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih



AJABAR, S.P., M.M
 NIDN. 0202057601
 KAMPUS

Dosen Pembimbing I



Yudi Tusi, SE, M.Si.
 NIDN. 0214087201

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA
NIM
JUDUL SKRIPSI

: Ristiq, Rahmania
: 2021110048
: Pengaruh Kualitas dan Kuantitas Pelayanan terhadap
kepuasan konsumen SPBU di Kota Prabumulih
: Harlina, S.Pd., M.Pd.

DOSEN PEMBIMBING II

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
16/10/24	proposul Bab I	Revisi cover, pendahuluan dan sistematika penulisan	ff	
18/10/24	proposul Bab I	Revisi kembali isi dan penulisan	ff	
21/10/24	proposul Bab I	Revisi cover — lanjut ke Bab II	ff	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.P., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing II

Harlina, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0226058101

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
4/11/2024	Bab II	Perbaiki Lambaian teori dan hipotesis		
4/11/2024	Bab II.	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN.0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si
NIDN.0214087201



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : HERLINA, S.Pd., M.Pd

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
28/10/24	Proposal Bab 2	Revisi Uraian Variabel Margin, perukusan pukisan, landasan? harus ada dan siap teori.		
30/10/24	Proposal Bab 2	Revisi Margin, perukusan. dll.		
31/10/24	Proposal Bab 2	Perbaiki Margin, Spasi, Acc - gang to Adu?		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing II

HERLINA, S.Pd., M.Pd
NIDN.0226058101



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
14/11/2024	Bab IV	Perbaikan. - Populasi dan Sample - Alat uji penelitian		
20/11/2024	Bab III	Alat uji penelitian Populasi		
25/11/2024	Bab III	Perbaiki yang di beri tanda!! Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si
NIDN.0214087201



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : HERLINA, S.Pd., M.Pd

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
11/2021	Proposal Bab 3	Revisi tambahan pendaftaran, lihat Page		
13/11/2021	Proposal Bab 3	Acc - going to Adv-I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih


AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601
KAMPUS

Dosen Pembimbing II -

HERLINA, S.Pd., M.Pd
NIDN.0226058101



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH.
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E., M.Si.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
21/4.2025	Bab IV	Beri kan Penjelasan pada tabel tanggapan Responden. dg narasi yang baik dan benar		
7/5 2025	Bab IV	Penggunaan bahasa yang benar tidak bertele tele		
7/5 2025	Bab IV	Perbaiki Glor u.d... Pembahasan		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

ABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si.
NIDN. 0214087201

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH.
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E., M.Si.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
8.5 2024	Bab IV	perbaiki yang di beri tanda Acc		
9.5 2024	Bab V	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



FAJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si.
NIDN. 0214087201

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH.
DOSEN PEMBIMBING II : HERLINA, S.Pd., M.Pd.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
19/3/2025	Bab I	Cek kembali - Spelling - title etc		
24/3/2025	Bab II	Koreksi tabel dan gambar		
11/3/2025	Bab IV	Parsi kembali ke bab I		
19/3/2025	Bab IV	ACC - going to ACC		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

HERLINA, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0226058101

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH.
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E., M.Si.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
8.5 2024	Bab IV	Perbaiki yang di beri tanda Acc		
9.5 2024	Bab V	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



HAJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si.
NIDN. 0214087201

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



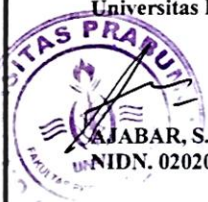
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : RISTIA RAHMANIA
NIM : 2021110048
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA
PRABUMULIH.
DOSEN PEMBIMBING II : HERLINA, S.Pd., M.Pd.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
22/4/25	Bab V	Revisi Saran		
28/4/25	Bab V	Acc.		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Dosen Pembimbing II

HERLINA, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0226058101

Lampiran Surat Balasan Penelitian

PT MANGKU BUMI ENERGI

SPBU 24.311.131

Nomor : 110/MBE/2025

Lampiran : -

Perihal : Menindaklanjuti Surat Untuk
Mengadakan Penelitian dan Pengambilan Data

Prabumulih , 14 Januari 2025

Kepada Yth
Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas

Di _

Prabumulih

Menindaklanjuti Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih Nomor :
095/FEB/MNJ/XII/2024 Perihal : Permohonan Untuk Mengadakan Penelitian dan Pengambilan Data

Nama : RISTIA RAHMANA

NIM : 2021110048

Dengan ini Kami Memberikan Izin Untuk Penelitian dan Pengambilan data.

Demikian Surat ini Kami Sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan Terimakasih.

Prabumulih , 14 Januari 2025

PT. MANGKU BUMI ENERGI
SPBU 24.311.131
JL. KEMERDEKAAN - BATURAJA

M.OKTA RISKA

MANAGER

Lampiran Dokumentasi

1. Lokasi Penelitian SPBU Karangan Kota Prabumulih.



2. Bapak M.Okta Riska (Manajemer SPBU Karangan Kota Prabumulih)



3. Konsumen Yang Sedang Melakukan Pembelian BBM



RIWAYAT HIDUP



Ristia Rahmania adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 19 November 2002, di Sukamerindu Kecamatan Lubai Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Armisi dan Ibu Yohana. Penulis pertama kali masuk pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 7 Lubai pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Lubai dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus sekolah menengah pertama, penulis melanjutkan ke pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 1 Gelumbang dengan Jurusan Agribisnis Tanaman Perkebunan dan lulus pada tahun 2021 dan pada tahun yang sama penulis mendaftar sebagai Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih dan insya allah penulis lulus pada tahun 2025 ini.

Dengan ketekunan, kerja keras, ikhlas dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi dan semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karang Kota Prabumulih**”.