

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)

**ZHODIQ ABDILLAH BASRI**



Kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
(Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ZHODIQ ABDILLAH BASRI**  
**A021201046**



Kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

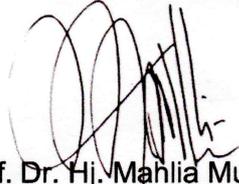
(Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)

Disusun dan Diajukan oleh

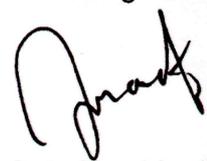
**ZHODIQ ABDILLAH BASRI**  
**A021201046**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan  
Makassar, 15 Oktober 2024

Pembimbing Utama

  
Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, S.E., M.Si., CWM  
NIP 196606221993032003

Pembimbing Pendamping

  
Dr. Asty Almaida, S.E., M.Si  
NIP 197810082001122001

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

  
Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.  
NIP 19770510 200604 1 003

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

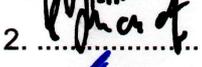
(Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)

Disusun dan diajukan oleh

**ZHODIQ ABDILLAH BASRI**  
**A021201046**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **20 November 2024** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, S.E.,M.Si.,CWM	Ketua	
2	Dr. Asty Almaida, S.E.,M.Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, S.E.,M Si.,CIPM.,CWM	Anggota	
4	Dr. Fahrina Mustafa, S.E.,M.Si	Anggota	



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.  
NIP.197705102006041003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Zhodiq Abdillah Basri  
NIM : A021201046  
Jurusan/program studi : Manajemen Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU no. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 15 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Zhodiq Abdillah Basri

## PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil-'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan, serta kesempatan dan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Tentu saja dalam penulisan skripsi ini, penulis menemukan hambatan-hambatan dalam proses pengerjaan dan penyusunan skripsi ini. Namun dengan kerja keras dan semangat yang diperoleh dari diri sendiri dan orang-orang disekeliling maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan dari dalam hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses pendidikan hingga penyelesaian studi penulis. Adapun ucapan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Basri Kambatu dan Ibu Andi Rohani yang selalu memberikan dukungan moral dan materil pada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

4. Bapak Dr. Andi Aswan, S.E., M.Phil, selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, S.E.,M.Si.,CWM selaku pembimbing I dan Ibu Asty Almaida, S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi masukan-masukan serta saran kepada penulis.
6. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rahman Kadir, S.E.,M Si.,CIPM.,CWM dan Ibu Dr. Fahrina Mustafa, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmu dan masukannya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Segenap Staf dan Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan hingga terselesaikannya studi ini.
8. Prof. Dr. Syamsu Alam., S.E.,M.Si.,CIPM selaku dosen pembimbing akademik yang membantu penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Pimpinan dan konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam menyusun skripsi ini.
10. Terima kasih kepada saudara penulis Gizcka Nadillah Basri dan Thoriq Nabillah Basri yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Terima kasih kepada sepupu penulis Buya Adzan Baso dan Andi Fuad Mappaware yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Terima kasih kepada pacar penulis A. Jihan Maharani yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

13. Terima kasih kepada teman-teman dan sahabat yang sudah berjuang bersama-sama dari maba dan selalu membantu penulis Made Ananta Ratnata, Muh. Aditya Achmad, Dimas Haneda, Wira Aditya, Muh Iqra Irwan dan Muh. Afghan Nigara.
14. Kepada semua pihak yang mengenal dan membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 15 Oktober 2024



Zhodiq Abdillah Basri

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)**

Zhodiq Abdillah Basri

Mahlia Muis

Asty Almaidah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur dengan menggunakan responden sebanyak 96 orang melalui pengisian kuesioner dengan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu dengan rumus slovin. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan taraf signifikan yang digunakan 0,05 dengan bantuan aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur. Sama halnya dengan fasilitas yang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur. Sedangkan hasil pada uji simultan atau uji F kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur. Kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 39% sisanya 61% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON CONSUMER SATISFACTION**

**(Case Study of Consumers of Asuli Gas Station, East Luwu Regency)**

*Zhodiq Abdillah Basri*

*Mahlia Muis*

*Asty Almaidah*

*This study aims to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction at the Asuli Gas Station, East Luwu Regency using 96 respondents through filling out a questionnaire with a sampling method using purposive sampling, namely the Slovin formula. The analysis used in this study is multiple regression analysis with a significance level of 0.05 with the help of the SPSS 26 application. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant partial effect on consumer satisfaction at the Asuli Gas Station, East Luwu Regency. The same is true for facilities that have a positive and significant partial effect on consumer satisfaction at the Asuli Gas Station, East Luwu Regency. While the results of the simultaneous test or F test of service quality and facilities simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Asuli Gas Station, East Luwu Regency. The contribution of service quality and facilities has an effect on consumer satisfaction of 39%, the remaining 61% is explained by other factors outside of this study.*

**Keywords: Service Quality, Facilities, Consumer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Fasilitas .....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Tinjauan Empirik.....	17
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL / PIKIR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	21
3.1 Kerangka Konseptual / Pemikiran .....	21
3.2 Pengembangan Hipotesis .....	22
BAB IV METODE PENELITIAN.....	23
4.1 Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	23
4.2 Tempat dan Waktu.....	23

4.3	Populasi dan Sampel .....	24
4.4	Jenis dan Sumber Data .....	25
4.5	Teknik Sampling .....	25
4.6	Teknik Pengumpulan Data .....	26
4.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
4.8	Instrumen Penelitian.....	29
4.9	Uji Validitas dan Realibilitas.....	30
4.10	Teknik Analisis Data .....	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		34
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
5.2	Karakteristik Responden .....	34
5.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
5.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	35
5.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	35
5.3	Uji Instrumen .....	36
5.3.1	Uji Validitas .....	36
5.3.2	Uji Reliabilitas .....	37
5.4	Deskripsi Variabel.....	38
5.4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Perhitungan Skor .....	38
5.4.2	Deskripsi Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) dan Perhitungan Skor .....	41
5.4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) dan Perhitungan Skor .....	42
5.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
5.6	Uji Hipotesis .....	44
5.6.1	Uji t .....	44
5.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	45
5.6.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
5.7	Pembahasan .....	46
BAB VI PENUTUP .....		51
6.1	Kesimpulan.....	51
6.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....		53
LAMPIRAN .....		55

## DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Pengajuan Alat Operasional SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	28
4.2 <i>Scoring</i> untuk Jawaban Kuesioner .....	29
5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	35
5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
5.4 Uji Validitas .....	36
5.5 Uji Reliabilitas .....	37
5.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	39
5.8 Deskripsi Variabel Fasilitas ( $X_2$ ).....	41
5.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	42
5.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
5.11 Uji t.....	44
5.12 Uji F .....	45
5.13 Uji Koefisien Determinasi.....	46

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Persentase Kepuasan Pelanggan .....	3
3.1 Kerangka Konseptual/Pikir.....	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dan evolusi dunia usaha yang sangat dinamis menuntut setiap unsur yang terlibat di dalamnya untuk selalu mampu beradaptasi dalam melakukan perubahan dan perbaikan yang berkelanjutan. Langkah-langkah tersebut tidak semata-mata untuk mendongkrak omzet bisnis, namun juga penting untuk mempertahankan loyalitas pangsa pasar guna menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat (Setiyono dan Sutrimah, 2016)

Transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sarana Transportasi menjadi pendukung dalam setiap kegiatan manusia yang terkait dengan jangkauan lokasi dan mobilisasi barang maupun manusia. Kebutuhan akan transportasi sangat beragam dan terus meningkat dari tahun ke tahun, terutama peningkatan kebutuhan terhadap kemudahan dan kecepatan perjalanan. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia seperti aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan pertahanan keamanan (Poleng, 2019).

Transportasi di Indonesia sudah sangat berkembang seperti transportasi darat, laut dan udara. Di Indonesia perusahaan yang memproduksi serta menyediakan kebutuhan bahan bakar adalah Pertamina yang merupakan perusahaan BUMN terbesar milik Indonesia. Penggunaan bahan bakar diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya Produk BBM yang dijual di SPBU selain perlu dijamin kualitasnya juga perlu dijamin ketersediaan stoknya di SPBU yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan kendaraan

konsumen dan berada dibawah pengawasan pertamina yang selalu berusaha meminimalisir keterlambatan pengiriman Bahan Bakar Minyak (Lubis et al., 2022).

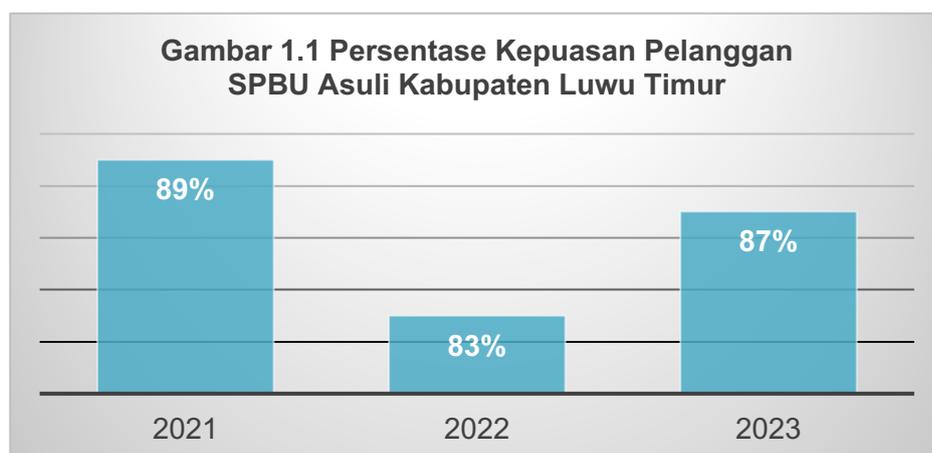
BBM (bahan Bakar Minyak) adalah salah satu kebutuhan yang vital bagi makhluk hidup di bumi. BBM digunakan manusia untuk berbagai keperluan antara lain keperluan bahan bakar untuk transportasi kendaraan bermesin, industri dan sumber energi. Pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin pesat membuat kebutuhan terhadap bahan bakar kendaraan terus meningkat. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan prasarana umum yang disediakan oleh PT. Pertamina untuk masyarakat luas guna memenuhi kebutuhan bahan bakar. BBM yang didistribusikan kepada masyarakat harus memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Di Indonesia, masih jarang SPBU yang sudah menerapkan sistem transaksi secara mandiri (*self-service*) yang memanfaatkan mesin otomatis dalam pengisian bahan bakar. Walaupun sudah banyak SPBU yang sudah menerapkan pembayaran menggunakan kartu kredit / debit, namun hal ini masih kurang efisien, karena masih sering kita jumpai kurangnya jumlah petugas yang dibutuhkan sehingga menyebabkan antrean-antrean panjang pada stasiun pengisian bahan bakar. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan konsumen mereka.

Pertamina juga terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik. Dalam hal ini SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan pihak swasta yang bekerja sama sebagai sarana untuk menyalurkan produk-produk yang dihasilkan. Untuk melancarkan industri bisnis maka SPBU harus memberikan kepuasan terhadap konsumen (Markus, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara harapan yang dimiliki responden sebelum menggunakan suatu produk jasa dengan kinerja yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Keller, 2020). Dalam perencanaan dan manajemen perusahaan, kepuasan pelanggan semakin penting. Pelanggan biasanya mengantisipasi agar barang atau jasa yang mereka gunakan dapat diterima dan dicintai dengan pelayanan pelanggan yang prima dan memuaskan. Persepsi pelanggan dapat dibentuk oleh kepuasan yang dapat mempengaruhi bagaimana produk perusahaan dipandang oleh masyarakat. Hal ini sangat penting sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan secara maksimal.

Mabrur dan Anwar (2022) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terutama dipusatkan pada keadaan kognitif seseorang, di mana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi suasana hati pada saat pelanggan mengkonsumsi, untuk itu ditemukan bahwa tingkat kesenangan (perasaan hati) akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut kepuasan pelanggan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur



Sumber: SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 persentase kepuasan pelanggan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur, secara keseluruhan kepuasan pasien mengalami fluktuasi selama tiga tahun. Pada tahun 2021 persentase kepuasan pelanggan sebesar 89%. Tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 83%, serta pada tahun 2023 mengalami peningkatan. Fluktuasi persentase kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kualitas pelayanan merupakan harapan konsumen akan kinerja akan suatu produk atau jasa setelah konsumen tersebut menggunakan atau mengambil manfaat dari suatu produk (Adyguna, 2020). Kualitas layanan merupakan faktor penentu penting yang berdampak signifikan terhadap proses pengambilan keputusan pelanggan terhadap suatu produk. Kualitas layanan memegang peranan penting baik di sektor tradisional maupun sektor jasa (Mensah et al., 2021). Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen, begitupun sebaliknya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Lubis et al., 2022); Maryati dan Husda (2020); Nilawati (2022) dan Mensah et al (2021). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih reseptif terhadap layanan dan keterlibatan yang dipersonalisasi sehingga meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap pengalaman mereka (Sardesai et al., 2024).

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang juga harus diperhatikan oleh pihak SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu perihal fasilitas yang terdapat pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

**Tabel 1.1 Daftar Pengajuan Alat Operasional  
SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur**

No	Tahun	Daftar Pengajuan Alat Operasional	Jumlah
1	2022	Toilet	2
		Mushola	1
		Pemadam Apar Besar	2
		Kompresor	1
2	2023	Pemadam Apar Besar	3
		Kompresor	2

Sumber: SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa dalam dua tahun terakhir SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur membutuhkan sarana dan prasarana untuk diajukan kepada manajemen kantor. Hampir setiap tahun terdapat pengajuan pemadam apar besar dan kompresor, kurang memadainya fasilitas – fasilitas yang ada sehingga menghambat pekerjaan yang dilakukan karyawan dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur.

Dessler (2020) mengemukakan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan, tujuannya yaitu untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama kemudian mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien, serta dapat membantu personil dalam memberi layanan secara profesional dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja personil. Apabila fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya, maka pelanggan akan merasa puas (Manik et al., 2022). Hal ini didukung oleh penelitian Kurnianingtyas et al., (2022) dan Syahsudarmi, (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Perkembangan dan kemajuan suatu usaha tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas kinerja memberi pengaruh sebagai kekuatan pendorong. Kinerja suatu perusahaan jasa tidak bisa lepas dari yang namanya fasilitas dan pelayanan. Dalam hal ini peneliti akan memfokuskan pada fasilitas dan pelayanan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur. Pelayanan dan fasilitas menjadi hal yang pokok yang harus diperhatikan dan dikembangkan untuk menarik konsumen. Kinerja karyawan SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur masih terdapat permasalahan yang belum terselesaikan. Seperti konsumen mengeluhkan sikap dan pelayanan operator SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur yang membiarkan terjadinya pemotongan antrian oleh pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol. Serta bensin yang cepat habis. Hal ini mengindikasikan bahwa kurang optimalnya pelayanan yang terjadi di SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur. Fasilitas SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur masih minim, seperti belum adanya *rest area* dan musholla. SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur juga belum memiliki fasilitas tambah angin, serta konsumen masih ada yang mengeluhkan mengenai metode pembayaran. Hal ini disebabkan belum adanya metode pembayaran debit dan QR. Sehingga, ada beberapa konsumen yang belum puas dengan fasilitas yang dimiliki SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang di atas, maka dapat diajukan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur?
- b. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka dapat tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Asuli Kabupaten Luwu Timur.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka penulis berharap dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan perbandingan dan menjadi bahan masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berkontribusi menambah dan memperkaya pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh peneliti dalam lingkup bidang yang diteliti. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti lain dalam penelitian terkait.

##### b. Bagi Akademisi / Pembaca

Penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur akademik dengan menambah pemahaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

#### 1.4.3 Kegunaan Kebijakan

Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas dengan memberikan wawasan tentang faktor - faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, sekaligus mengidentifikasi hambatan atau tantangan dalam pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek ini, Perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif serta menyediakan dukungan tambahan yang diperlukan oleh konsumen.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Hasil dari penelitian ini akan dilaporkan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Bab ini berisikan teori - teori yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini dan melakukan analisis terhadap masalah pokok yang telah dikemukakan.

**BAB III KERANGKA KONSEPTUAL / PIKIR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.** Bab ini menyajikan dua hal pokok yakni kerangka konseptual / pemikiran dan juga pengembangan hipotesis.

**BAB IV METODE PENELITIAN.** Bab ini terdiri dari jenis dan rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik *sampling*, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis serta rancangan jadwal penelitian.

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.** Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, analisis statistik deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil pengujian hipotesis, hasil analisis regresi linear berganda, serta pembahasan.

**BAB VI PENUTUP.** Bab ini berisi kesimpulan, saran, serta keterbatasan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan harapan konsumen akan kinerja akan suatu produk atau jasa setelah konsumen tersebut menggunakan atau mengambil manfaat dari suatu produk. Dengan kata lain kualitas merupakan penentu baik atau tidaknya suatu produk atau jasa dimata konsumen (Adyguna, 2020).

Kualitas layanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas(Tjiptono dan Diana, 2020).

Kualitas layanan merupakan faktor penentu penting yang berdampak signifikan terhadap proses pengambilan keputusan pelanggan terhadap suatu produk. Kualitas layanan memegang peranan penting baik di sektor tradisional maupun sektor jasa (Mensah et al., 2021).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

### **2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2020) diantaranya adalah:

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, layout gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya

### **2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Setelah banyak penelitian yang berkembang Tjiptono dan Diana (2020) mengusulkan skala kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL, *perceived service quality* disini memiliki 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)

*Tangibles* (berwujud) yaitu segala sesuatu yang menggambarkan wujud secara fisik yang mendukung operasional jasa. Contohnya adalah fasilitas fisik (gedung, interior bangunan), perlengkapan yang memadai.

2. *Reliability* (keandalan)

*Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk melayani sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat. Contohnya adalah seperti keakuratan harga yang diberikan, ketepatan, pelayanan yang konsisten sesuai dengan standart yang setiap saat.

3. *Responsiveness* (cepat/tanggap)

*Responsiveness* (cepat/tanggap) yaitu kemampuan perusahaan untuk melayani konsumen dengan cepat dan tanggap. Contohnya adalah karyawan dapat memberikan pelayanan yang cepat, permintaan dan keluhan pelanggan secara tepat tanggap, karyawan selalu bersedia untuk memberikan layanan.

4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan) yaitu perusahaan atau karyawan dapat membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap konsumennya, konsumen merasa aman untuk bertransaksi dengan perusahaan, harus memiliki kemampuan untuk menjawab dengan baik, sikap dan sifat karyawan yang sopan dalam menghadapi konsumen .

5. *Emphaty* (empati)

*Emphaty* (empati) yaitu sikap perhatian dan peduli penuh yang diberikan pada konsumen. Contohnya adalah karyawan dapat mengerti dan memenuhi kebutuhan konsumen secara spesifik, perusahaan memberikan perhatian penuh kepada tiap individu konsumennya.

## **2.1.2 Fasilitas**

### **2.1.2.1 Definisi Fasilitas**

Fasilitas adalah perwujudan fisik dan suasana yang dibentuk menjadi eksterior dan interior yang sengaja dibangun untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi siapapun yang menikmatinya (Sari dan Zuhri, 2023). Sedangkan menurut Markus (2020), fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa benda yang dapat mempermudah serta memperlancar pelaksanaan untuk mencapai suatu tujuan

Menurut Dessler (2020) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan, tujuannya yaitu untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama kemudian mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana secara tepat dan efisien, serta dapat membantu personil dalam memberi layanan secara profesional dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja personil.

Fasilitas merupakan prasarana yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya, maka pelanggan akan merasa puas (Manik et al., 2022).

### **2.1.2.2 Indikator Fasilitas**

Menurut Baquero (2023) indikator Fasilitas ada 3 yaitu :

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

## 2. Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

## 3. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

### **2.1.3 Kepuasan Konsumen**

#### **2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara harapan yang dimiliki responden sebelum menggunakan suatu produk jasa dengan kinerja yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Keller, 2020)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Adyguna, 2020). Kepuasan pelanggan diperoleh dari perbandingan antara manfaat yang diharapkan dengan biaya pembelian yang sebenarnya (Minguito dan Capunan, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. (Tjiptono dan Diana, 2020).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah membandingkan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya, yang dirasakan setelah menggunakannya, sehingga kepuasan yang timbul dapat tercapai. membuat konsumen ingin menikmati layanan tersebut kembali.

### **2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

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

### **2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2020) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Banyak perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan membuka kotak saran dan menerima keluhan – keluhan yang dialami oleh langganan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran keluhan serta kritik setelah mereka sampai di tempat tujuan. Saran – saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*. Informasi ini dapat memberikan ide – ide.

2. *Customer Satisfaction Surveys* (Survei Kepuasan Pelanggan)

Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui survey, melalui pos surat, telepon, atau wawancara pribadi. Ada juga perusahaan yang mengirimkan angket ke orang – orang tertentu. Survey – survey tersebut meliputi :

3. Laporan Kepuasan Secara Langsung

Laporan kepuasan secara langsung yaitu dengan memberikan pertanyaan mengenai factor pelayanan yang berhubungan dengan konsumen dengan menyediakan suatu skala tersendiri dari angka – angka yang akan dipilih oleh konsumen untuk menyatukan pendapatnya.

4. Menanyakan kepada konsumen tentang harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

### 2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Zygiaris et al (2022) terdapat tiga indikator kepuasan konsumen yaitu:

1. *Physical Appearance*, yaitu untuk menilai penampilan fisik pada suatu produk ataupun jasa.
2. *Care of Reception*, yaitu penilaian pelayanan karyawan suatu usaha atau jasa.
3. *Quality Service*, yaitu penilaian keyakinan konsumen terhadap kemampuan jasa dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

## 2.2 Tinjauan Empirik

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lubis et al., (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pun fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Arifin et al., (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya	Faktor-faktor memengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> . Manfaat yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			keinginan konsumen. agar setiap perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
3	Markus (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pun fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Nilawati (2022)	<i>The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction At Berlian Abadi Hotel Banyuwangi</i>	<i>Service quality dan facility</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>
5	Kurnianingtyas et al., (2022)	<i>The Influence of Service Quality and Facilities on Customer</i>	Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara signifikan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>Satisfaction and Loyalty of Blue Residence's Boarding Room, West Jakarta</i>	dan kedua variabel tersebut secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan
6	Sari dan Zuhri, (2023)	<i>The Influence Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction (Case Study At Vasaka The Reiz Condo Apartment) Medan</i>	Berdasarkan uji parsial juga ditemukan adanya pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, namun pada kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan angka negatif yang dihasilkan. Sedangkan besarnya pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 33%.
7	Maryati dan Husda (2020)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan fasilitas berpengaruh

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
8	Syahsudarmi, (2020)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. Sedangkan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi fasilitas.

Sumber: Kajian Literatur (2023)