

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Klaligi Kota Sorong

Markskal France Selly

Universitas Victory Sorong

Korespondensi penulis: markskalfrancesellymn@gmail.com

Marthen Nauw

Universitas Victory Sorong

Ratnasari Rana Bulan

Universitas Victory Sorong

Alamat: JL. Basuki Rahmat, KM 11,5, Klasaman, Klawuyuk. Distrik Sorong, Kota sorong, Papua Barat

Abstract. *This study aims to determine the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Coco Ulakkarang Gas Station in Padang. The data collection methods used in this study were field research and literature research. The data analysis method used in this study is simple linear regression. The results of the study show that the t-test results indicate that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by a calculated t-value of 3.530, which is greater than the critical value, and a calculated significance value of 0.000, indicating that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Klaligi Kota Sorong Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan riset lapangan dan riset pustaka. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dimana didapati t hitung sebesar 3.530 yang nilainya lebih besar dari n dan nilai sig perhitungan 0,000 sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Industri SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) Pertamina memiliki peran yang berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Sebagai penyedia utama bahan bakar, SPBU Pertamina bertanggung jawab secara strategis untuk memastikan ketersediaan bahan bakar dan kualitas layanan yang diberikan kepada Konsumen: Kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberlanjutan SPBU Pertamina karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan SPBU Pertamina kepada orang lain. SPBU harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Ketika pelanggan mendapatkan bantuan yang baik, misalnya dengan membuat mereka merasa nyaman, itu adalah kualitas pelayanan.

Kecepatan, keakraban, dan keramahan yang biasanya disebabkan oleh watak yang baik. Konsumen akan sangat senang jika kita memperlakukan mereka dengan baik

Kualitas pelayanan terdiri dari hal-hal seperti kecepatan dalam melayani, ketepatan dan kesigapan dalam menyediakan produk, kebersihan fasilitas, serta sikap dan keramahan petugas SPBU. Konsumen lebih puas dengan SPBU dengan pelayanan yang lebih baik.

Keberhasilan SPBU Pertamina sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan; pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan SPBU Pertamina kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan beralih ke pesaing atau bahkan memperburuk reputasi SPBU Pertamina.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU sangat penting. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, SPBU dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru untuk membeli di SPBU Pertamina

Penelitian ini juga dapat membantu manajemen SPBU memahami betapa pentingnya memprioritaskan kualitas pelayanan. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, SPBU Pertamina dapat mengembangkan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang tepat, meningkatkan infrastruktur dan fasilitas, dan mengoptimalkan proses operasional untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Oleh karena itu, penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan, dan memperkuat posisi SPBU Pertamina.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian SDM

Asal kata Manajemen adalah dari *to manage* yaitu mengurus (Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, 2018:1). Manajemen adalah pengurusan suatu usaha atau dengan pengertian lain Manajemen adalah mengurus, mengatur. Membina, memimpin agar tujuan suatu usaha tercapai sesuai dengan dikehendaki (Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, 2018:1). Sumber daya manusia adalah salah satu factor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan (M. Guffar Harahap 2023:29).Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi termasuk pengertian manajemen. Manajemen mencakup pengelolaan berbagai aspek organisasi, seperti keuangan, teknologi, sumber daya manusia, operasional, dan strategi.

Fungsi SDM

Terdapat 5 fungsi SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu:

1. Perencanaan

Analisis situasi, pembuatan strategi, penetapan tujuan, dan perumusan rencana tindakan adalah semua bagian dari perencanaan, yang merupakan tahap di mana manajer menetapkan tujuan organisasi dan menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian melibatkan penentuan struktur organisasi yang efektif dan efisien, penugasan tugas kepada individu atau kelompok, dan pendistribusian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah proses yang melibatkan mendorong, mengajar, dan mengembangkan anggota tim untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memotivasi dan melibatkan karyawan mereka dalam mencapai tujuan mereka, manajer harus mengkomunikasikan tujuan, memberikan arahan, dan memberikan umpan balik.

4. Kordinasi

Tujuan untuk menyelaraskan atau koordinasi kegiatan adalah salah satu fungsi manajemen yang tak kalah penting. Tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai jika divisi berkolaborasi satu sama lain.

5. Pengendalian

Pengendalian adalah proses memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi, serta penyesuaian tindakan jika terjadi penyimpangan dari rencana. Pengendalian melibatkan pengukuran kinerja, membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan, menemukan kesalahan, dan mengambil tindakan untuk memperbaikinya

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sekumpulan atribut yang menjadi ciri suatu produk atau pelayanan yang menjadi ciri suatu produk atau pelayanan yang didasarkan sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan bagi pemasar, kualitas pelayanan merupakan rincian produk atau jasa yang di rencanakan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang telah diterima atau di rasakan (DR. Salim Al Idrus, 2021:30-31)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan yang dirasakan oleh seseorang setelah mendapatkan sesuatu yang memenuhi harapan disebut kepuasan. Kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman tertentu sering di kaitkan dengan kepuasan.

Indikator-Indikator

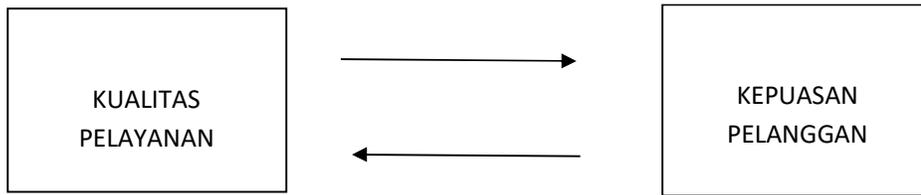
Kualitas Pelayanan:

1. KEANDALAN
2. RESPONSIVITAS
3. JAMINAN
4. EMPATI
5. TANGGIBLE

Kepuasan Pelanggan

1. KUALITAS PRODUK
2. HARGA
3. KETERSEDIAAN
4. KEAMANANAN
5. LOKASI

KERANGKA PIKIR



Ket:

1. Variabel independent yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang lain
Kepuasan kerja (X)
2. Variabel dependent yaitu variabel yang di pengaruhi oleh variabel yang lain
Kualitas Pelayanan

H₀ – Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Klaligi Kota Sorong

H_a – Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Klaligi Kota Sorong

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Klaligi Kota Sorong ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif- induktif. Penelitian ini dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman para ahli. Jenis Penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau juga hubungan antara 2 variabel atau lebih. Penelitian ini juga untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Klaligi Kota Sorong.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Deskriptif Responden ini merupakan suatu proses mendeskripsikan para responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan dan lama berlangganan. Pada penelitian ini didapat 60 Responden dimana hasil ini diketahui dari jumlah penyebaran kuesioner.

Penyebaran Kuesioner

Tabel 1. Data Penyebaran Kuesioner

KETERANGAN	JUMLAH
Kuesioner yang disebar	60
Kuesioner yang Kembali	60
Kuesioner yang rusak dan tidak lengkap	-
JUMLAH	60 Responden

Pada Perhitungan sampel telah ditetapkan sebanyak 60 sampel pada penelitian ini di lakukan sebanyak 60 responden. Dari hasil penyebaran kuesioner yang dapat menunjukkan bahwa terdapat kuesioner yang didapat menunjukkan bahwa terdapat kuesioner yang kembali sebanyak 60 Kuesioner, kuesioner rusak dan tidak lengkap 0, dan kuesioner yang diolah adalah 60 Responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSEN
1	LAKI – LAKI	36	60%
2	PEREMPUAN	24	40%
	JUMLAH	60	100%

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner dapat dilihat bahwa sebanyak 36 responden atau 60 persen adalah laki-laki, dan sebanyak 24 responden atau 40 persen adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki berdasarkan penelitian.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1.	SMP/MTS	0	-
2.	SMA/SMK	25	41,7%
3.	DIPLOMA (D1-D4)	6	10%
4.	SERJANA (S1)	19	31,7%
5	PASCA SEERJANA	10	16,7%
	TOTAL	60	100%

Hasil rekap data berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi 5 jenjang Pendidikan Pelanggan Kota Sorong yaitu pendidikan yang mendominasi adalah SMA sebanyak 25 orang atau 41,7 persen dan selanjutnya pendidikan S1 19 orang atau 31,7 persen, dan pendidikan S2 Hanya 10 orang atau 16.7 Persen dan Diploma sebanyak 6 orang atau 10 persen.

Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persen
1.	17-22 Tahun	12	23,3%
2.	23-28 Tahun	15	25%
3.	29-34 Tahun	19	31,7%
4.	>35 Tahun	12	20%
Jumlah		60	100%

Dalam penelitian ini, usia responden dikelompokkan menjadi empat bagian. Berdasarkan pengelompokan tersebut, ternyata pada usia lebih dari 29 sampai 34 tahun sebanyak 19 orang atau 31,7 persen yang mendominasi, selanjutnya pada urutan ke dua yaitu pada usia 23- 28 atau 25 persen sampai dengan usia 17-22 tahun atau 12 persen, selanjutnya pada urutan terakhir pada usia 35 lebih tahun atau 20 persen.

Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan

No	Lama Berlangganan	Frekuensi	Persen
1.	< 1 Tahun	8	13,3%
2.	1-5 Tahun	19	31,7%
3	5-10 Tahun	14	23,3%
4	> 10 Tahun	19	31,7
Jumlah		74	100%

Dalam penelitian ini, lama bekerja dikelompokkan menjadi Empat bagian. Berdasarkan pengelompokan tersebut mendapat hasil yaitu bahwa lama bekerja karyawan yang paling mendominasi selama 1 Sampai 5 tahun sebanyak 19 orang atau 39,2 persen, dan > 10 tahun atau 31,7 persen selanjutnya pada urutan berikutnya selama 5- 10 tahun sebanyak 14 Orang atau 22,3 persen, selanjutnya pada urutan berikutnya selama < 1 tahun atau 13,3 persen.

ANALISI DATA

Uji Vaiditas Data Dan Reabilitas

Tabel 6. Variabel X Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Item1	0,690	0,000	Valid
Item2	0,745	0,000	Valid
Item3	0,689	0,000	Valid
Item4	0,828	0,000	Valid
Item 5	0.658	0,000	Valid

Dari table di atas dijelaskan bahwa r hitung > r tabel berdasarkan uji signifikan 0,05 artinya bahwa item di sebut *Valid*.

Tabel 7. Variabel Y Kepuasan Pelanggan

Item pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Item1	0,697	0,000	Valid
Item2	0,695	0,000	Valid
Item3	0,841	0,000	Valid
Item4	0,753	0,000	Valid

Dari table di atas dijelaskan bahwa r hitung > r tabel berdasarkan uji signifikan 0,05 artinya bahwa item di sebut *Valid*.

Tabel 8. Realibel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

Tabel 9. Realibel Y

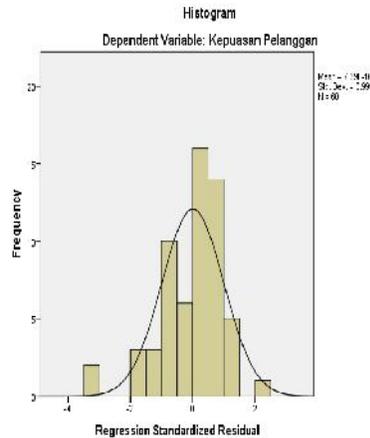
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

Dari tabel di atas dapat di jelaskan bahwa nilai cronbach`s alpha > dari 0,60artinya bahwa item tersebut di nyatakan *Realibel*.

Uji Asumsi Klasik

Persyaratan statistic untuk analliss regresi linier berganda adalah uji asumsi klasik. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen sedangkan untuk variabel indenpenden berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghozali (2018:159) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji auto korelasi



Gambar 1. Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan uji multikolinieritas.

Tabel 10. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
tolerance	Vif
1000	1000

Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari penempatan dan kompetensi terhadap kepuasan masyarakat tidak terjadi multikolinieritas karena hasilnya lebih kecil dari 10

Uji Heteroskedastisitas

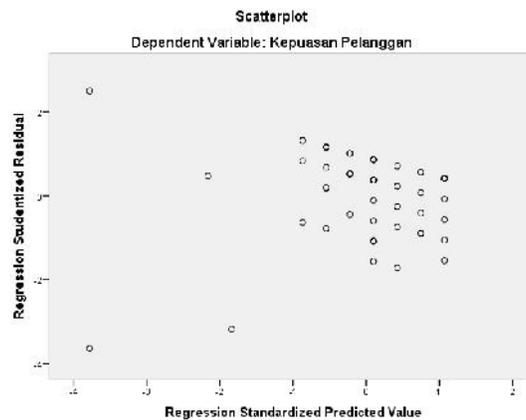
Dalam uji heteroskedastisitas, diperiksa apakah adaperbedaan yang tidak sama antara satu residu dan pengamatan lain. Salah satu model regresi yang memenuhi persyaratan adalah bahwa ada kesamaan dalam varians antara residu dari satu pengamatan dan lainnya yang disebut homoscedasticity.

Tabel 11. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.435	1.917		5.966	.000
	Kualitas Pelayanan	.309	.088	.420	3.530	.001

Dalam hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikasi dari variabel X1 (Disiplin) sebesar 0,001 Dalam hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikasi dari variabel X1 (Disiplin) sebesar 0,007 dan variabel X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,01 lebih kecill dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model regresi.



Gambar 2. Uji Model Scatterplot

Berdasarkan hasil uji model scatterplot diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heteroskedastisitas dikarenakan titik-titik data tidak berpola dan menyebar diatas dan dibawah.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen (simpanan masyarakat syariah, simpanan pendidikan istiqomah, dan simpanan berjangka) terhadap variabel dependen (pendapatan operasional) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.435	1.917		5.966	.000
	Kualitas Pelayanan	.309	.088	.420	3.530	.001

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam gambar di bawah, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y = 11.436 + 0,309 + e$$

Nilai constant adalah 11.435 artinya jika variabel X tetap, maka nilai variabel Y tetap sebesar 11.435

Koefisien regresi y sebesar 0,309 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai Etika kerja, maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar 0,309. Koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan hasil uji t seperti disajikan pada tabel di bawah, ternyata hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji T

t	Sig.
5.966	.000
3.530	.001

Variabel X secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hal ini karena nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai signifikan $0,000 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a menolak H_o .

Ho : Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Ha : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan uji di bawah dapat diketahui bahwa nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,177. Nilai 1,777 tersebut dapat diartikan variabel Etika Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar , sisanya sebesar 55,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain seperti Disiplin Kerja, Kompensasi, harga, dll.

Tabel 14. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.420 ^a	.177	.163	2.08036

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis dan diskusi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di SPBU Klaligi Kota Sorong. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung 3,530 lebih besar dan nilai sig perhitungan 0,000 y.

DAFTAR REFERENSI

- Firmansyah, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Lumpue Kota Parepare.
- Kubangun, H., & Kalidupa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kabupaten Buru (Studi Pada SPBU Lala):(the Effect of Quality of SPBU Service to Customer Satisfaction in Buru Regency). *Uniqbu Journal of Exact Sciences*, 1(2), 10-17.
<https://doi.org/10.47323/ujes.v1i2.17>
- Hardiansyah (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang.
<https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.404>
- PPM SoM. (2022). Fungsi Manajemen: Pengertian dan Contoh at:
<https://ppmschool.ac.id/fungsi-manajemen/>
- Yaya Ruyatnasih, SE., MM Liya Megawati, SE., MM (2018). Pengantar manajemen teori fungsi dan kasus
- M. Guffar Harahap Adrian Radiansyah, Nurdian, Adi Muhammad Nur Ihsan (2023), Pengembangan SDM
- Dr. Salim Al Idrus., M.M., M.Ag (2021). Loyalitas Pelanggan