

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember. Data yang dianalisa dalam penelitian ini adalah data yang didapat melalui observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan SPBU, yakni sebesar 95 responden dengan teknik *non probability sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (0,231), fasilitas (0,769) dan lokasi (0,234) memiliki nilai koefisien positif, artinya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (0,039), fasilitas (0,000) dan lokasi (0,006) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Tanggul Kulon Jember

Kata kunci: Kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of variable analysis of service quality, facilities and location on customer satisfaction at SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember. The data analyzed in this study is data obtained through observation, questionnaires and interviews. Population in this research is all customer SPBU, that is equal to 95 respondents with technique of non probability sampling. Analyzer uses multiple linear regression. The results showed that service quality (0,231), facility (0,769) and location (0,234) have positive coefficient value, meaning service quality, facility and location have significant influence to customer satisfaction. Result of t test indicate that service quality variable (0,039), facility (0.000) and location (0,006) partially have significant effect to customer satisfaction of SPLB Tanggul Kulon Jember

Keywords: Quality of service, facilities, location and customer satisfaction.

