



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SPBU (54.681.08) DESA TANGGUL KULON-KECAMATAN TANGGUL-
KABUPATEN JEMBER**



SKRIPSI

oleh:

Dery Shafwan Permata Nugraha
NIM. 1410411054

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dery Shafwan Permata Nugraha
NIM : 1410411054
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU (54.681.08) Desa Tanggul Kulon-Kecamatan Tanggul- Kabupaten Jember**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 12 Juli 2018

Yang menyatakan,

Dery Shafwan Permata N.

NIM. 1410411054

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SPBU (54.681.08) DESA TANGGUL KULON-KECAMATAN TANGGUL- KABUPATEN JEMBER



Oleh:

Dery Shafwan Permata Nugraha
NIM. 1410411054

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah. SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu. SE.,M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SPBU (54.681.08) DESA TANGGUL KULON-KECAMATAN TANGGUL- KABUPATEN JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r i : Rabu

Tanggal : 1 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 06 03 425

Anggota 1,

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK.06 03 426

Anggota 2,

Jekti Rahayu. SE.,MM
NPK. 15 09 646

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NPK 01 09 289

Ketua Program Studi

Drs. Anwar, M.Sc.
NPK 85 03 125

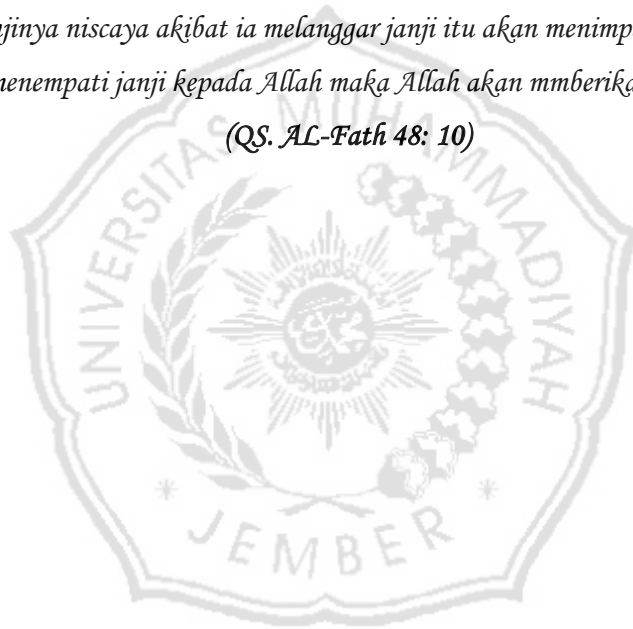
MOTTO

*“Allah S.W.T menganugerahkan Al hikmah kepada siapa yang dikehendaki-nya
Dan barang siapa yang dianugrahi hikmah, ia benar-benar telah dianugrahi
Karunia yang banyak dan hanya orang-orang yang berakal lah yang dapat
mengambil pelajaran”*

(QS. Al Baqarah: 269)

*“Bawasannya orang-orang yang berjanji setia kepada kamu bahwa sesungguhnya mereka
berjanji setia kepada Allah. Tangan Allah diatas tangan mereka, maka barang siapa yang
melanggar janjinya niscaya akibat ia melanggar janji itu akan menimpa dirinya sendiri dan
barang siapa menempati janji kepada Allah maka Allah akan mmberikan pahala yang besar.”*

(QS. AL-Fath 48: 10)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpa serta kesempatan yang diberikan kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta Sukanto dan Umi kulsum yang telah mendoakan, mendidik, mencurahkan cinta, kasih sayang serta pengorbanan selama ini. Mereka merupakan inspirasi untuk melangkah dalam hidup ini.
3. Kakakku Andika Yulian Permata Nugraha dan adikku Farah Putri Permata Nugraha yang selalu membantu dan mendukungku.
4. Kekasihku Riri Septa saya mengucapkan banyak terimakasih telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
5. Teman-temanku Danial, Irmeza, Tri Yuliansyah, Rosi raja goyang, Fajar butek, Adis Orlando kalian luar biasa sudah menjadi tempat sharing bersama sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman angkatan 2014 FE UNMUH JEMBER.
7. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

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.*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di SPBU (54.681.08) Desa Tanggul Kulon-Kecamatan Tanggul-Kabupaten Jember

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Toni Herlambang, MM. selaku penguji, Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis;
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian serta doa untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.
6. Rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa fakultas ekonomi yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayahNya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 12 Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Perilaku Konsumen	9
2.1.4 Keputusan Pembelian	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Fasilitas.....	16
2.1.7 Lokasi	18
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual	29

2.4	Hipotesis Penelitian	30
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.4.2	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.4.3	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
BAB 3	METODE PENELITIAN	32
3.1	Identifikasi variabel.....	32
3.1.1	Variabel Independen/Bebas.....	32
3.1.2	Variabel Dependen/Terikat	32
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Bebas	33
3.3	Desain Penelitian.....	35
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.5	Jenis Data	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2	Uji Instumen Data	39
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.5	Uji Hipotesis.....	43
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Gambaran SPBU Tanggul Kulon Jember.....	44
4.1.1	Sejarah SPBU Tanggul Kulon Jember	44
4.1.2	Logo Pertamina Pasti Prima(Persero)	45
4.1.3	Visi dan Misi Pertamina(Persero)	45
4.2	Statistik Deskriptif	45
4.2.1	Identitas Responden	46
4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel Responden	46
4.3	Hasil Analisis Data	54

4.3.1 Uji Instrumen	54
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	55
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.3.4 Uji Hipotesis	60
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.4.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenis pada tahun 2012-2016	4
Tabel 1.2 Laporan keuangan SPBU 54.681.17 Periode 2016 - 2017	6
Tabel 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2 Usia Responden	46
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas	49
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Lokasi	51
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji t	60
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	61

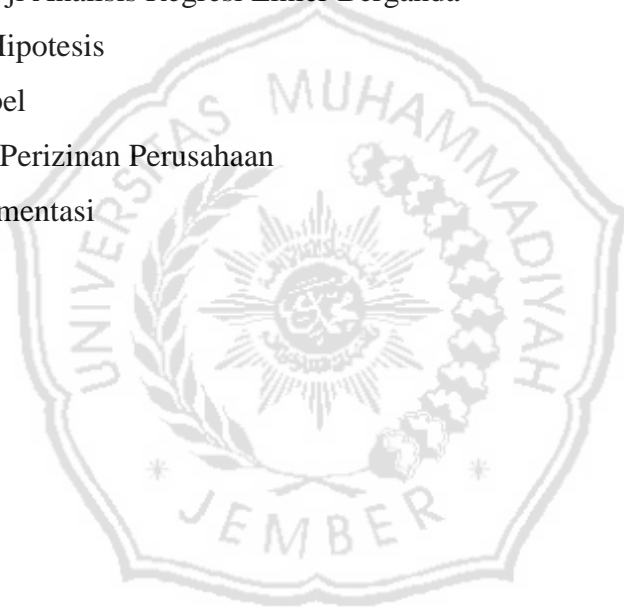
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.2 Tahap Proses Keputusan Pembelian	12
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Kuesioner
- Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Rekapitulasi Pernyataan Responden
- Lampiran 5 Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 6 Hasil Instrumen
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Hasil Hipotesis
- Lampiran 10 R Tabel
- Lampiran 11 Surat Perizinan Perusahaan
- Lampiran 12 Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Ahror, Ubaidillah Al. 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Milkmo di Sidoarjo*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volumw 6, Nomor 3, Maret 2017.
- Anggriana Rina, Nurul Qomariah dan Budi Santoso. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "OM-JEK" Jember*. JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia). Vol. 7, No 2. Hal. 137-156.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Haromain, Imam. 2016. *Pengaruh Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHAS z618 Madura*. Jurnal Ilmu dan Rist Manajemen. Volume 5, Nomer 5, Mei 2016
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- _____, Philip and Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____, Philip and Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H. Dan right, Lauren K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: alemba Empat.

- Munawaroh, Munjiati. 2013. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: LP3M UMY.
- Qomariah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 10, Nomor 1, Maret 2012.
- Rachman, Fatchur. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3 No. 11 (2014)
- Srijani, Achmad Sukma Hidayat. 2017. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center*. Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA vol. 7, Maret 2017.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Bayu dan Handoko, Hani. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutrisno, Dwi Cahyono dan Nurul Qomariah. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota*. JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia) Vol. 7 No. 2 Desember Hal. 137-156 2017.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora. Vol. 11(1)*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toriq, Mochammad. 2014. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 8 (2014).
- <https://m.detik.com/finance/energi/d-3874313/jumlah-spbu-di-ri-sedikit-bph-migas-siapkan-sub-penyalur-bbm>. 07 Juli 2018.