

The Influence of Service Quality and Facilities with Pertamina Gas Station Consumer Satisfaction 21,385.08. Manna City, South Bengkulu Regency

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen SPBU Pertamina 21.385.08. Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Pegi Ade Putra ¹⁾; Siti Hanilah ²⁾; Eska Prima Monique Damarsiwi ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ pegiaadeputra2006@gmail.com

How to Cite :

Putra, P. A., Hanilah, S., Damarsiwi, E. P. M. (2022). The Influence of Service Quality and Facilities with Pertamina Gas Station Consumer Satisfaction 21,385.08. Manna City, South Bengkulu Regency. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(4). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i4>

ARTICLE HISTORY

Received [6 Agustus 2022]

Revised [22 September 2022]

Accepted [29 September 2022]

KEYWORDS

Quality of service, Facility,
Satisfaction of Consumer

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Pada zaman revolusi ini bahan bakar minyak (BBM) merupakan kebutuhan masyarakat seluruh dunia. Bahan bakar minyak bukan lagi barang yang aneh karena tanpa adanya bahan bakar minyak maka seluruh produksi dan kegiatan akan terkendala misalnya mobil dan motor dapat dijalankan dengan adanya minyak. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang ada di SPBU 21.385.08 Kota Manna Kabupaten Bengkulu selatan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 120 orang dengan menggunakan metode purposive sampling yang artinya diambil secara acak yang kebetulan datang ke SPBU membeli bahan bakar minyak. Hasil penelitian yang didapat dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu kedua variabel x nilai signifikansinya 0,000. Dasar pengambilan keputusan apabila variabel signifikansi kurang dari 0,005 maka dinyatakan berpengaruh. Nilai VIF dan Tolerance kedua variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sama-sama nilai VIF dibawah 10 dan tolerance diatas 1,0. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sama –sama tidak memiliki gejala multikolonearitas. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R adalah 0,627 sehingga R square sebesar 0,711. Hal ini berarti bahwa nilai Variabel X berpengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 62,7% sedangkan sisanya 38,3 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

This revolution era of oil fuel (BBM) represent requirement of whole world society. Oil fuel not again bizzare goods because without existence of oil fuel hence entire/all activity and production will be burdened by for example motor and car can be run with existence of oil. Target [done/conducted] by this research is to know influence ofis quality of facility and service to satisfaction of consumer exist in SPBU 21.385.08 Town Paradise fruit Sub-Province of Bengkulu south. In this research of used sampel counted 120 people by using method of purposive sampling with the meaning taken at

random which is coincidence come to SPBU buy oil fuel. Result of got research by using meotde analyse doubled linear regression [is] the quality of facility and service have an effect on signifikan to satisfaction of consumer that is both variable of x its value of him 0,000. Base decision making if variable of signifikansi less than 0,005 hence expressed to have an effect on Value of VIF and of Tolerance both [of] variable offis quality of facility and service both of the same value of VIF below/under 10 and tolerance above 1,0. Inferential that quality of is same facility and service - is same do not have symptom of multikolonearitas. From result of enumeration by using SPSS can know by coefficient value of determinasi of R is 0,843 so that R square equal to 0,711. Matter this means that Variable value of X have an effect on to variable (Y) equal to 71,1 % while the rest 28,9 % influenced by other variable which do not check in this research

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman pada era modern, persaingan didunia perdagangan semakin dinamis. Dan hal itu mendorong banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Para pelaku usaha berlomba-lomba berupaya memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen sehingga para produsen dapat memastikan bahwa pelanggan (Costumer) tetap loyal meski terjadi perubahan. Selera konsumen dan perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar turut andil didalamnya. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup dalam persainagan usaha yang semakin ketat dan untuk mengembangkan usahanya. Dengan banyaknya pelaku bisnis, membuat pelaku usaha wajib menerapkan strategi pemasaran yang inovatif agar dapat bersaing dan mampu melangsungkan bisnisnya dengan mempertahankan konsumen sehingga konsumen tetap loyal terhadap produk yang ditawarkan. Di Indonesia, salah satu perusahaan yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar adalah Pertamina (Persero).

Pertamina terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap SPBU yang akhirnya konsumen akan tetap loyal pada SPBU Pertamina tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2013:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Markus tahun 2020 dengan hasil penelitian bahwa variabel jasa kualitas (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh meningkat terhadap variabel Y pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat dengan jumlah kuesioner sebanyak 30 orang. Dengan nilai determinasinya hanya sebesar 0,696. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Renaldi (2018), Universitas Dehasen Bengkulu. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 70 responden. Dari penelitian tersebut variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan konsumen pada SPBU Syamhardi Saleh Kaur.

LANDASAN TEORI

Pemasaran

Pemasaran Sebagai disiplin ilmu, kajian riset, dan salah satu praktik bisnis, pemasaran mengalami perkembangan dramatis dalam beberapa dekade terakhir. Dalam hal lingkup, misalnya cakupan pemasaran yang awal mulanya hanya terbatas pada aspek distribusi produk, kini

berkembang luas dan meliputi pula produk, harga, promosi dan relasi dengan para pemangku kepentingan (stakeholder) dan masyarakat umum.

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2012:190), "Consumer behavior a study of how a person, a group, and an organization chooses, buys, and uses goods, services, ideas, or experiences to meet the needs and wishes". Artinya perilaku konsumen adalah sebuah studi mengenai bagaimana seseorang, sekelompok, dan sebuah organisasi memilih, membeli, dan menggunakan barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Kualitas pelayanan

Kualitas menurut Ibrahim (2010:132) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pelayanan sering pula disebut sebagai jasa.

Fasilitas

Salah satu hal penting untuk mengembangkan usaha adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang konsumen yang membeli barang atau produk dengan memperhatikan fasilitas yang ada di perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan.

Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:204) Kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin "Satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya memenuhi sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64), "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya

Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yaitu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan dalam hal mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan oleh perusahaan.

Metode Pengambilan Sampel Menurut Sugiyono (2015:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Pada penelitian ini populasinya mencakup seluruh konsumen yang ada di SPBU Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan selama bulan oktober 2021 sebanyak 1000 konsumen.

Sebanyak 1000 konsumen yang ada di SPBU Manna Bengkulu selatan. Adapun rumus pengambilan sampel menurut Slovin adalah sebagai berikut : $n = N / (1 + N (e)^2)$ $n = 1000 / (1 + 1000 (0,05)^2) = 1000 / (1 + (1000 \times 0,0025)) = 1000 / (1 + 2,5) = 285,71 = 286$ konsumen Dimana : n = ukuran sampel N = ukuran populasi e = Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance) / 5% atau 0,05

Metode Pengambilan Data Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara metode kuesioner adalah penyebaran angket kusioner tertutup berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti yang ditunjuk kepada Karyawan SPBU Pertamina.21.385.08 Manna Pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan ini disusun berjenjang berdasarkan skala 35 pengukuran likert (Sugiyono, 2014:14).

Metode Analisis

Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas digunakan program SPSS 23.00 (Statistical Product and Service Solutions). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan Coefficient Corelation Pearson. Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013:76). Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas adalah : 1) Jika rhitung tidak positif serta rhitung < rtabel maka variabel tersebut tidak valid. 2) Jika rhitung positif dan rhitung > rtabel maka variabel tersebut valid. 36

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest, equivalent dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015:87). Untuk menguji keandalan kuesioner menggunakan Aplikasi SPSS 23, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien Alpha Cronbach. Koefisien Alpha Cronbach menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60, maka dikatakan reliabel dan kalau dibawah 0,60 berarti tidak reliabel (Ghozali, 2015:66).

Regresi Linear Berganda Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen (X1 dan X2) dengan variabel dependen (Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ (Sugiyono, 2013:192)}$$

Koefisien Determinasi (R^2) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa pengujian yang harus dilakukan terlebih dahulu untuk menguji apakah model yang dipergunakan tersebut mewakili atau mendekati kenyataan yang ada.

- Uji Normalitas
- Uji Multikolinearitas
- Uji Heteroskedastisitas
- Uji Autokorelasi

Pengujian Hipotesis

Uji t Dalam pengujian Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2015:48)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Uji F (simultan) Menurut pardede dan Manurung (2014;28) uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Y). jika variabel bebas memiliki simultan dengan variabel terikatnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 14 berikut : 63

Tabel 14. Hasil uji f (simultan) ANOVAb Model Sum of Squares df Mean Square F Sig. 1 Regression 4292.653 2 2146.326 91.573 .000a Residual 6633.085 283 23.438 Total 10925.738 285 a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Dari tabel 14 tersebut diatas bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena tingkat signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) berpengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) pada SPBU kota Manna Bengkulu Selatan. Dengan nilai F hitung $> F$ tabel yaitu f hitung sebesar $91,573 > f$ tabel 3,874 (F Tabel terlampir). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen.

4.1.9 Pengujian Hipotesis secara partial (Uji T) Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 24.0 dapat dilihat dengan tabel 15.

64 Tabel 15. Hasil uji Partial (T) Coefficientsa Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients B Std. Error Beta t Sig. 1 (Constant) 15.560 1.738 8.950 .000 kualitas pelayanan .205 .047 .232 4.326 .000 fasilitas .423 .047 .477 8.914 .000 a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Dari hasil penghitungan Dengan menggunakan SPSS 24.0 dapat dijelaskan bahwa: 1. Variabel Kualitas pelayanan (X1) Hasil pengujian untuk variabel Kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna Bengkulu Selatan. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa T hitung pada kualitas pelayanan lebih besar dari T tabel yaitu $4,326 > 1,968$ (rumus t tabel = $TINV(0.05,286)$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen.

Variabel fasilitas (X2) Hasil pengujian untuk variabel harga menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 65 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna Bengkulu Selatan. Dari tabel coefisien diatas t hitung pada variabel fasilitas lebih besar daripada t tabel yaitu t hitung sebesar 8,914 sedangkan t tabel sebesar 1,968. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan konsumen di SPBU Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dengan nilai Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS 24.0. Hasil pengujian analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut : Tabel 16. Hasil analisis regresi linear berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Variabel Nilai Koef Standard Error R Square Sig. Keterangan Persamaan : $Y = 15,560 + 0,205X_1 + 0,423 X_2$

Kualitas pelayanan 0,205 0,047 0,000 Signifikan Fasilitas 0,423 0,047 0,000 Signifikan Uji F 0,000 Signifikan Determinasi (R Square) 0,627 62,7% 66

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) terdapat pengaruh yang signifikansi terhadap kepuasan konsumen (Y) pada SPBU Manna Bengkulu selatan, karena Hasil

pengujian untuk variabel Kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna Bengkulu Selatan. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan uji Partial (uji T) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen, meskipun nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsungnya. Yang mana berdasarkan uji t hitung lebih besar daripada t tabel yaitu $4,326 > 1,968$ (t tabel terlampir). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Manna. F hitung pada hasil uji simultan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan lebih besar daripada f tabel yaitu f hitung sebesar $91,573 > f 67$ tabel 3,874 (rumus F Tabel= $FINV(0.05,1,284)$). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian untuk variabel fasilitas pada uji partial (T) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna Bengkulu Selatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut diketahui bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel fasilitas yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Meskipun kualitas memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen, hal ini disebabkan karena beberapa bahan bakar yang ditawarkan konsumen belum mampu melebihi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen SPBU Manna Bengkulu Selatan. T hitung pada variabel fasilitas lebih besar daripada t tabel yaitu t hitung sebesar 8,914 sedangkan t tabel sebesar 1,968. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen di SPBU Manna.

Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan konsumen Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. hal ini disebabkan karena beberapa bahan bakar BBM yang ditawarkan kepada konsumen belum mampu melebihi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen SPBU Manna Bengkulu Selatan. T hitung pada variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel sebesar $4,326 > 1,968$ sedangkan variabel fasilitas lebih besar daripada t tabel yaitu t hitung sebesar 8,914 sedangkan t tabel sebesar 1,968. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen yang ada di SPBU Pertamina 21.385.08. Manna Bengkulu selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SPBU Manna Bengkulu Selatan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,005 yaitu $0,000 < 0,005$. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang

artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

2. Hasil uji regresi linear berganda yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang mana nilai uji signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,005. 3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang mana kedua variabel bebas tersebut nilai signifikansinya dibawah 0,005 atau $0,000 < 0,005$. Yang artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Saran

1. Bagi Pertamina SPBU kota Manna Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh dibandingkan variabel lainnya terhadap kepuasan konsumen SPBU Manna Bengkulu Selatan. Jadi perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada untuk kemajuan suatu perusahaan.
2. Peneliti Selanjutnya Peneliti selanjutnya sebagai informasi tentang pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta. Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Andi Sunyoto, Danang. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta: PT. Buku Seru. Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta. Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Andi. T. Hani Handoko. 2013. Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta. Wijaya, T. 2012. Manajemen kualitas jasa. (Sarwiji, Ed.) (Cetakan 1). Jakarta: indeks-penerbit
- Irwansyah, D., Erliana, C. I., Sari, A. E., Hamdani, D., Susena, K. C., Irwanto, T., ... & Sudrajat, D. (2019, November). Efforts to Improve Service Quality with Fuzzy Approach and Service Quality Methods at Dunia Barusa Inc. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1363, No. 1, p. 012071). IOP Publishing.
- Kotler, Philip. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga. Kotler dan Keller. 2012. Marketing Managemen. edisi 14. Global edition: Pearson Education. Kotler dan Keller. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Markus, Markus. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat. MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis
- Renaldi, Ida Anggriani dan Ida Ayu Made. 2018. Hubungan Kualitas pelayanan dan Fasilitas dengan kepuasan konsumen pada SPBU Syamhardi Saleh Kaur Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen. Bengkulu.
- Santosa, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Sangadji dan Sopiah 2013, Definisi perilaku konsumen, buku pendekatan praktis, Yogyakarta. Penerbit
- Suprianto, Suprianto. 2021. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada SPBU 14.227. 318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan). Diss. IAIN Padangsidimpuan Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality and Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Zulita, L. N., Abiyyu, F. K., Bachtiar, S., Susena, K. C., Sfenrianto, S., & Kaburuan, E. R. (2018, October). Factors of Web Design, Application Design and Service Quality on Satisfaction of E-Billing Users in Indonesia. In *2018 International Conference on Orange Technologies (ICOT)* (pp. 1-4). IEEE.