

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk bertahan dalam era globalisasi saat bisnis, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk bertahan. Pelaku usaha yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya akan memiliki keunggulan kompetitif. Perusahaan harus memiliki komitmen manajemen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena pelanggan yang tidak puas akan cenderung mencari penyedia lain yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Bahan bakar memainkan peran penting dalam kehidupan manusia, dan seiring kemajuan teknologi, menjadi salah satu produk yang selalu dibutuhkan oleh sebagian besar konsumen. Bahan bakar digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Pada saat ini transportasi merupakan hal yang efektif dan efisien yang sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan. dapat dilihat dari jumlah pengendara kendaraan pribadi yang terus meningkat terutama kendaraan roda dua atau sepeda motor (Tabel 1.1). Akibatnya, kebutuhan akan bahan bakar terus meningkat.

**Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis
(Provinsi Jawa Barat 2021-2023)**

Tahun	Mobil	Bus	Truk	Motor	Jumlah
2021	3.724.612	21.405	412.894	12.689.634	16.848.545
2022	3.803.808	21.997	433.001	13.341.328	17.600.134
2023	3.872.048	24.317	575.948	13.580.671	18.053.984

Sumber : BPS - Kantor Kepolisian Republik Indonesia

PT Pertamina adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang terus menerapkan strategi transformasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen. Pertamina berkomitmen untuk memberikan produk yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pasar Pertamina kemungkinan besar akan tergerus oleh pesaing yang mulai

muncul sebagai tanggapan atas persaingan yang telah ada sebelumnya. PT Pertamina telah melakukan berbagai inovasi perbaikan ekstrim untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Mengingat jumlah SPBU Pertamina yang banyak di Indonesia, proses peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan di SPBU Pertamina sangat menantang. Memberikan layanan yang baik, akurat, dan cepat akan membuat pelanggan puas dan membuat mereka setia pada SPBU. Jika layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, pelanggan tidak akan merasa puas, dan jika layanan yang lebih baik diberikan, pelanggan akan merasa puas dan setia. Dengan banyaknya SPBU, mereka bersaing untuk menarik konsumen. Tujuan utama pelayanan SPBU adalah memuaskan pelanggan dan mengurangi keluhan.

Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, semakin puas pula pelanggan dan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar, 2005:65) dalam Meithiana (2019).

Jika pelayanan diberikan dengan baik, cepat, lengkap, dan tepat, maka konsumen akan puas dan setia pada SPBU. Menurut (amstrong, 2019) dalam Meithiana (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan ialah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. ditandai dengan keluhan yang lebih sedikit dari pelanggan atau konsumen. Namun, seringkali ada perbedaan antara layanan bisnis dan apa yang diharapkan konsumen. Sedangkan menurut (Priansa, 2017) dalam Lubis (2022) kepuasan pelanggan merupakan ungkapan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Selain kualitas layanan, keterjangkauan merupakan faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Harga adalah salah satu faktor penjualan yang paling penting. Banyak bisnis bangkrut karena penetapan harga yang tidak adil. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan kelayakan ekonomi konsumen sehingga ia dapat membeli produk tersebut. Harga sekarang menjadi

faktor penentu bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian. Harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk tersebut, maka dari itu selain memperhatikan kualitas dan keterjangkauan layanan, SPBU juga harus memperhatikan fasilitas yang tersedia di SPBU tersebut untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Dessler (2015) dalam Lubis (2022) fasilitas mengacu pada segala sesuatu yang dapat memfasilitasi dan mempercepat pelaksanaan suatu kegiatan. bertujuan untuk mengembangkan sarana dan prasarana melalui sistem perencanaan yang matang dan cermat sehingga dapat dimanfaatkan secara tepat dan efisien.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor lokasi. Salah satu strategi yang mungkin adalah memilih lokasi di pusat kota yang mudah diakses oleh pelanggan. Dan apakah lokasi tersebut cocok untuk usaha yang membutuhkan lahan yang luas seperti toko SPBU, apakah dekat dengan pemukiman penduduk, dekat atau di sekitar pusat perbelanjaan, dan secara teori aman dan nyaman, lokasi didefinisikan sebagai: lokasi yang letaknya strategis dan mempunyai banyak calon pembeli, yaitu mudah dijangkau, terlihat oleh konsumen, dan tempat sasaran pelanggan yang mungkin membeli produk sering lewat atau jasa dijual.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian penelitian terdahulu.

Tabel 1. 2 Research GAP

Research Gap	Hasil	Peneliti
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan positif	Muhammad Rafi Lubis , Rukmini , Toni Hidayat (2022) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada spbu 14-202141 medan tenggara
	Tidak signifikan positif	Kasinem (2021) dalam judul Pengaruh

		Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat.
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan positif	Elsa Juliany (2021) dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Ketersediaan Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Pembelian Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite Di Rantauprapat (Studi Kasus SPBU PT. Kusuma Jaya Makmur 14.214.225)
	Tidak signifikan positif	Hafidz Nasrulloh, Nawari (2023) dalam judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU 54.623.34
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Keterjangkauan Harga terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan positif	Dina Ayu Lestari (2024) dalam judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta
	Tidak signifikan positif	Galih Ayu Prasasti (2022) Dalam Judul Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya

Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan positif	Muhammad Rafi Lubis , Rukmini , Toni Hidayat (2022) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada spbu 14-202141 medan tenggara
	Signifikan Tidak Positif	Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali.

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu yang pertama ditinjau dari segi Lokasi studi yang dimana tentu saja memiliki karakteristik berbeda dengan penelitian sebelumnya. Variabel yang dijadikan intervening adalah kepuasan.

Alasan penelitian ini dilakukan di SPBU COCO Bekasi dikarenakan lokasi SPBU tersebut sangat strategis dekat dengan pintu masuk dan keluar Tol Bekasi Barat dan terletak di tengah kota Bekasi, dekat dengan pusat perbelanjaan dan hotel-hotel. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen dari SPBU tersebut terdiri dari dua kriteria yaitu Switcher yang merupakan pengendara mobil ataupun motor yang akan melakukan perjalanan keluar kota sehingga dapat dikatakan pelanggan yang tidak tetap kemudian yang kedua adalah pelanggan tetap, yaitu pengendara sepeda motor yang bertempat tinggal disekitar SPBU, pengemudi bus, truk-truk industri dan pengemudi mobil yang setiap hari melewati jalan Ahmad Yani Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka pada kesempatan ini penulis menggarap proposal Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan,**

Keterjangkauan Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada SPBU COCO 31.171.01 Bekasi).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh variabel Keterjangkauan Harga terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagaimana pengaruh variabel Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh variable Lokasi terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Proposal Skripsi

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, Keterjangkauan harga, lokasi dan fasilitas SPBU COCO 31.171.01 Bekasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Keterjangkauan harga terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penulis yang ingin dicapai, kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penulis sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, sehingga dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

2. Bagi pihak akademi

Penelitian ini dapat menambah referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bekal penulisan dalam dunia kerja dan menambah pengetahuan mengenai pemasaran dalam hal meningkatkan produktivitas penjualan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembuatan penelitian perlu diperhatikan dalam menyusunannya. Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, yakni :

BAB I PENDAHULUAN

Membuat uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tentang uraian teori-teori tinjauan Pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini serta dapat dijadikan acuan dalam membahas permasalahan yang dihadapi dalam penelitian dan memuat penjelasan tentang penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yaitu objek penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta analisis data yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Menggambarkan mengenai obyek yang akan dilakukan penelitian

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan secara ringkas analisis data yang telah diperoleh serta analisis data yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Meithiana, I. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.
- Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9-9.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- Juliany, E. (2021). Analisis Pengaruh Ketersediaan Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Pembelian Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite Di Rantauprapat (Studi Kasus SPBU PT. Kusuma Jaya Makmur 14.214. 225). *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 2(1), 162-173.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Lubis, M. R., & Hidayat, T. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU 14-202141 MEDAN TENGGARA. *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN (JIMK)*, 3(2), 203-214.
- Setiyani, U., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Atmosphere Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 702-709.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Emas*, 3(3), 217-230.

- Andrian, R. A. (2017). Pengaruh citra toko, lokasi dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Toko One Sport di Pangkalpinang (Universitas Bangka Belitung).
- Abdullah, et al. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Amiruddin Tawe & Basri Bado. (2022). Analisis Statistik Parametrik. Penerbit: Yayasan Khalifah Cendekia Mandiri.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. *Manajemen Dan Keuangan*, 10(1), 98–100.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). Principles of Marketing Eight European Edition. UK : Pearson
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi ke. Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Sukmawati, W., & Zulherman, Z. (2023). Analysis of Changes in Students ' Scientific Literacy Ability After Attending Lectures Using the RADEC Model. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(3), 1039–1044.
- Suprianto, A. (2022). Keputusan Pembelian ditinjau dari Electronic Word of Mouth, Impulse Buying, Brand Imagedan Label Halal Produk MSGlow pada Generasi Millennial dan iGeneration (Vol. 2, Issue 1).
- Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). Pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen mie gacoan di solo raya. *Publik*, 9(2), 276-288.
- KHARISNAWATI, G. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Tabanan Bali)* (Universitas Mahasaraswati Denpasar).

- Sulistyowati, S., & Pratama, D. R. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA GOJEK DI KOTA SEMARANG. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 119-127.
- Rahmawati, R. (2023). *Strategi Pemasaran Pt Kai Daop Vii Madiun Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen* (IAIN Ponorogo).

