

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Untuk memahami bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto memengaruhi kepuasan pelanggan, kita dapat merujuk pada penelitian dan publikasi yang relevan. Berdasarkan penelitian yang relevan, hal-hal seperti fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebuah penelitian di hotel menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, dan penelitian lain menunjukkan bahwa di berbagai industri, seperti hotel dan SPBU, lokasi dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pertamina, sebagai perusahaan minyak dan gas bumi terbesar di Indonesia, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan energi nasional. Proposal ini berfokus pada pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto. Satu unit bisnisnya adalah SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar), yang beroperasi di berbagai tempat di Indonesia. Salah satunya adalah SPBU 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto, yang terletak di daerah Mojokerto, Jawa Timur.

Pertamina telah berusaha untuk meningkatkan layanan dan fasilitas di SPBU-nya, termasuk SPBU 54.613.07, agar pelanggan lebih puas dan lebih loyal terhadap merek Pertamina. Namun, SPBU 54.613.07 masih menghadapi sejumlah masalah, termasuk keterbatasan fasilitas dan kualitas layanan yang buruk.

Pelayanan SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Selain itu, fasilitas yang tersedia, seperti mushola, minimarket, ATM, dan lain-lain, juga sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas yang disediakan oleh SPBU, seperti kondisi dan jumlah tempat parkir, ketersediaan fasilitas dan prasarana seperti toilet, dan fasilitas gratis seperti pengisian nitrogen ban motor. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPBU, seperti waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi dan kepedulian staf terhadap kebutuhan pelanggan.

Lokasi SPBU juga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan; lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan memudahkan pelanggan untuk mengisi bahan bakar, yang dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang datang ke SPBU dan meningkatkan pendapatan bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi berdampak pada kepuasan pelanggan di SPBU 54.613.07. Selain itu, kami juga ingin mengetahui apakah ada hubungan antara variabel-variabel ini dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membantu Pertamina meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di SPBU-nya,

serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas merek. Kesimpulannya, latar belakang proposal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki tujuan khusus dan relevan dengan kebutuhan Pertamina untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di SPBU-nya.

Studi ini dapat membantu Pertamina merencanakan strategi pengembangan dan pengelolaan SPBU. Ini termasuk meningkatkan fasilitas dan layanan yang disediakan, membangun lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, dan mengembangkan program pelayanan yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini dapat berkontribusi pada bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan bisnis di industri jasa pengisian bahan bakar (SPBU). Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengelola dan pengembangan SPBU untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemudahan bagi pelanggan.

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, kami akan melakukan analisis statistik dan membandingkan data yang dikumpulkan dengan metode statistik yang tepat. Hasil analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri dipengaruhi oleh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi.

Untuk meningkatkan kualitas penelitian dan memastikan bahwa hasilnya adil dan jujur, kami akan mengikuti prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk mengutamakan hak dan kebebasan pelanggan untuk mengisi data survei. Kami juga

akan menjaga integritas data dengan menggunakan metode pengumpulan data yang valid dan aman, dan kami akan menghindari konflik yang mungkin terjadi dalam proses pengambilan keputusan yang didasarkan pada temuan penelitian ini. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap titik lokasi di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari?
4. Apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam proposal ini adalah untuk menganalisis dan menentukan pengaruh antara fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Pengisian Bensin (SPBU) Pertamina 54.613.07 Seduri, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto.

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang terdapat di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari terhadap kepuasan pelanggan.

2. Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdapat di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan pada titik lokasi SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri Kecamatan Mojosari.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan lokasi secara signifikan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat yang signifikan untuk beberapa hal, termasuk:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri, Mojosari. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang apa saja aspek-aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan dan pengelolaan SPBU tersebut.
2. Menentukan pengaruh masing-masing faktor (fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi) terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat membantu Pertamina untuk membedakan mana yang lebih penting dan di mana perbaikan harus dilakukan.
3. Menyediakan informasi dan data yang dapat digunakan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan strategis. Hasil penelitian ini dapat membantu Pertamina dalam merancang program pengembangan dan pengelolaan yang lebih efektif dan efisien.

4. Meningkatkan kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri. Dengan mengoptimalkan fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi, Pertamina dapat meningkatkan kemampuan SPBU tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan nilai daya saingnya.
5. Memperbaiki gambaran mengenai pelanggan dan kebutuhan jasa pengisian bahan bakar di Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan komprehensif untuk menentukan strategi pemasaran dan pengembangan jasa yang lebih efektif.
6. Menjalin hubungan yang lebih baik antara Pertamina dan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Pertamina dapat mencoba untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan dan menjalin hubungan yang lebih ergonomis dan berkelanjutan.
7. Menjadi referensi untuk studi kasus dan contoh yang dapat diulangi di lokasi SPBU lainnya. Hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan baru dan ide untuk pengembangan dan pengelolaan SPBU di daerah lainnya atau di Indonesia secara keseluruhan.

Dalam rangkaian ini, penelitian ini akan memberikan informasi dan pengaruh yang relevan untuk Pertamina dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan di SPBU Pertamina 54.613.07 Seduri, Mojosari, dan membangun hubungan yang lebih baik antara Pertamina dan pelanggan.