

**KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN FASILITAS
SEBAGAI PEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada: SPBU Pertamina Ritel Bekasi)

SKRIPSI

Oleh:

Novri Anzani Piliang

201810325205



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Fasilitas
Sebagai Pembentuk Kepuasan Pelanggan (Studi
pada SPBU Pertamina Ritel Bekasi)

Nama Mahasiswa : Novri Anzani Piliang

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325205

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 25 Juni 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc.

NIDN: 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Fasilitas
Sebagai Pembentuk Kepuasan Pelanggan (Studi
pada SPBU Pertamina Ritel Bekasi)

Nama Mahasiswa : Novri Anzani Piliang

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325205

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. John Edward Harly Jacob FoEh, IPU

NIDN 0017115817

Penguji I : Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

Penguji II : Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc

NIDN 0303017106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Fasilitas Sebagai Pembentuk Kepuasan Pelanggan (Studi pada: SPBU Pertamina Retail Bekasi) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Novri Anzani Piliang

201810325205

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Merek, dan Fasilitas sebagai pembentuk Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Dimana variable independen yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan, variable Citra Merek, dan variabel Fasilitas mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan pada SPBU Pertamina Ritel. Metode penelitian dengan sampel yang digunakan adalah *non- probability sampling* yang dengan kuisioner yang diisi oleh responden yaitu pelanggan SPBU Pertamina Ritel yang telah melakukan pembelian di SPBU Pertamina Ritel minimal dua kali. Pengambilan sampel sebesar 144 responden dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Analisis yang digunakan dalam metode ini meliputi analisis Uji validitas, Uji reabilitas, Asumsi klasik, Analisis linear berganda dan pengujian Hipotesis yang meliputi Uji t, Uji f dan Koefisien determinasi.

Hasil analisis regresi linear berganda menggunakan uji dapat diketahui bahwa ketiga Variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pertamina Ritel.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, brand image, and facilities as a form of customer satisfaction. This type of research is quantitative. Where the independent variable consisting of Service Quality variable, Brand Image variable, and Facility variable affects Customer Satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted at Pertamina Retail gas stations. The research method with the sample used is non-probability sampling with questionnaires filled out by respondents, namely Pertamina Retail gas station customers who have made purchases at Pertamina Retail gas stations at least twice. Sampling of 144 respondents in this study used accidental sampling. The analysis used in this method includes analysis of validity test, reliability test, classical assumption, multiple linear analysis and hypothesis testing which includes t test, f test and coefficient of determination.

The results of multiple linear regression analysis using the test can be seen that the three independent variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at Pertamina retail gas stations.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Facilities and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas nikmat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Fasilitas, Sebagai Pembentuk Kepuasan Pelanggan.

Dalam penulisan skripsi ini banyak dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Irjen.Pol.(Purn) Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita S.Pd., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan program studi dan mahasiswa khususnya.
4. Ibu Indah Rizki Maulia, S.PSI., MM selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membantu memberikan saran dan waktunya hingga terselesaikannya penelitian ini dengan baik. Terima kasih atas segala bantuan yang telah Bapak berikan.
5. Ibu Dewi Sri Wulandari, S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membantu memberikan saran dan waktunya hingga terselesaikannya penelitian ini dengan baik. Terima kasih atas segala bantuan yang telah bapak berikan.
6. Ibu saya Rosniati Piliang sebagai panutan hidup yang telah membesarkan, merawat, mendidik, membimbing dan mencurahkan segala kasih sayang tanpa henti dan dengan sabar selalu mendoakan dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dari awal penulisan skripsi ini hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Kakak-kakak saya, Nova Susanti dan Muhammad Efendi yang tiada hentinya membantu dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak Sepupu saya, Rosmalaila yang tiada hentinya memberikan masukan dan motivasi serta mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Robby Sahid selaku Manager SPBU Pertamina Ritel. Pertamina Retail Bekasi
10. Bapak Irvan Suryahadi selaku Pengawas SPBU Pertamina Retail Bekasi.
11. Ibu SitiChoirun Nisa selaku Administrasi SPBU PERTAMINA RETAIL BEKASI
12. Para responden yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih telah mengisi kuesioner ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar, walaupun diantara kita tidak saling mengenal, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
13. Para Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya, yang tidak pernah letih dalam mengajarkan setiap mata kuliah yang ada sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini dengan baik dan benar. Oleh karena itu penulis menerima kritik ataupun saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang berkepentingan yang memanfaatkan skripsi ini untuk kepentingan akademik dalam bidang manajemen pemasaran.

Jakarta, 25 Juni 2022

Novri Anzani Piliang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
 DAFTAR ISI.....	 viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2. Ruang Lingkup Permasalahan.....	17
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Pembatasan Masalah SPBU Pertamina Retail Bekasi.....	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.7 Manfaat Teoritis	19
1.8 Manfaat Praktis	20
1.9 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1.1 Pengertian Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	22
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Citra Merek	23
2.2 Faktoryang Mempengaruhi Citra Merek	24
2.3 Fasilitas Yang Disediakan SPBU	25
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5 Kerangka Berfikir	26

2.6 Hipotesis Penelitian	26
2.6.1 Hipotesis Alternatif (H_a).....	27
2.6.2 Hipotesis Nol (H_0)	27
2.7. Kriteria Pengujian	29
2.7.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.7.2 Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.7.3 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Tahapan Penelitian	32
3.2.1 Tahap Perencanaan Penelitian.....	32
3.2.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian	33
3.2.3 Tahap Penulisan Laporan Penelitian.....	33
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	34
3.4 Operasional Variabel	34
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Penelitian Terdahulu	36
3.6 Definisi Variabel.....	37
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.8 Populasi dan Sampel.....	38
3.8.1 Populasi	38
3.8.2 Sampel.....	39
3.9 Teknik Pengumpulan Data	40
3.10 Instrumen Penelitian	40
3.10.1 Teknik Analisis Data	41
3.11. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.12 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH	46
4.1 Sejarah Perusahaan.....	46

4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	49
4.2.2 Identifikasi Responden.....	50
4.3 Uji Kualitas Data	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	56
4.3.4 Uji Multikolinieritas	60
4.3.4 Uji Heterokedastisitas	61
4.4 Analisis Linier Berganda	62
4.5 Uji Hipotesis.....	63
4.5.1 Uji t	63
4.5.2. Uji f	65
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.8 Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Implikasi Manajerial	71
DAFTAR PUSTAKA	xii
HASIL Uji VALIDITAS.....	86
Uji Reliabilitas	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skor Kuesioner	39
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 3. 1 Model Konseptual	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Kriteria Penelitian.....	52
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Kriteria Penelitian.....	53
Gambar 4.5 Uji Asumsi Klasik	56
Gambar 4.6 Analisis Linear Berganda	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lampiran 1 – Uji Plagiarisme.....	63
Lampiran 2	Uji Referensi.....	69
Lampiran 3	Kuesioner.....	73
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	86

