

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT PERTAMINA RETAIL (SPBG) 31.A.139.04**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
jenjang pendidikan Strata Satu (S1)  
Program Studi Manajemen

Oleh :

N a m a : Moh. Ma'mur

No. Mahasiswa : 17527019



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA**

**JAKARTA**

**2022**





## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

PENGESAHAN  
Skripsi yang berjudul

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PERTAMINA RETAIL (SPBG) 31.A.139.04**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada

Hari : Kamis  
Tanggal : 24 Maret 2022  
Waktu : 10.00 WIB

Oleh :

N a m a : Moh. Ma'mur  
No. Mahasiswa : 17527019

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Prof. Dr. Mulyadi, M.Si (.....)  
Penguji II : Drs.Hj.Dewi Pertiwi, M.M (.....)  
Penguji III : Achmad Jaelani, SE., MM (.....)

Mengetahui;  
Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Hastuti Indrasari, SE, MM



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA**

**PERNYATAAN**

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT PERTAMINA RETAIL (SPBG) 31.A.139.04**

Seluruh isi Skripsi ini adalah hasil karya dan tanggungjawab penyusun sepenuhnya,

Jakarta, 2022

Penyusun,

Moh. Ma'mur

## ABSTRAK

MOH. MA'MUR (17527019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04". Dibimbing oleh Prof. Dr. Mulyadi, M.Si dan M. Moedigdo Sigit P, SE., M.Si.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.0. Kualitas pelayanan meliputi dimensi fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Lokasi meliputi akses menuju lokasi usaha, sedangkan kualitas pelayanan meliputi dimensi kebutuhan, harapan pelanggan serta kinerja keseluruhan sesuai harapan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04 yang berjumlah 100 orang.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis inferensial, metode analisis regresi berganda melalui pengujian hipotesis dengan bantuan aplikasi program *SPSS Statistics 24.0 for windows*.

Berdasarkan analisis regresi berganda koefisien  $b_1 (x_1) = 0,280$ . ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $x_1$ ) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. nilai hitung sebesar 3,958 sedangkan nilai t tabel 1,98. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $x_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $y$ ). sedangkan  $b_2 (x_2) = 0,201$ . ini menunjukkan bahwa variabel lokasi ( $x_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. nilai hitung sebesar 2,491 sedangkan nilai t tabel 1,98 dengan kata lain lokasi ( $x_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $y$ ).

Nilai  $F_{hitung}$  adalah 225,270 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan  $F_{tabel}$  3,09. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu ( $X_1$  dan  $X_2$ ) yaitu berupa variabel kualitas pelayanan dan variabel lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ) kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 0,624 berarti 62,4% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Lokasi. Sedangkan 37,6% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Pelanggan

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya, Jakarta.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, penulis telah berusaha menyusun Skripsi ini, namun penulis menyadari sepenuhnya Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena itu penulis mohon dibukakan pintu maaf.

Dengan mengucapkan terima kasih atas dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, kepada Yang Terhormat:

1. Ibu Rahmatiah Amroini, B.Com, M.Ak selaku Ketua Yayasan Swadaya Jakarta.
2. Bapak Dr. Muhammad Iqbal, M.Soc.sc selaku Ketua STIE Swadaya.
3. Bapak Achmad Jaelani, SE., MM selaku Wakil Ketua STIE Swadaya.
4. Ibu Hj. Hastuti Indrasari, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen STIE.
5. Bapak Prof. Dr. Mulyadi, M.Si selaku Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi dan memotivasi penulis.
6. Bapak Drs. R. Supriasmono, M.SiE selaku Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi secara teknis serta memotivasi penulis.
7. Seluruh staf pengajar Prodi Manajemen dan Civitas Akademika STIE Swadaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis mengikuti pendidikan di STIE Swadaya.
8. Erwin Sumantri selaku BUH PT. Pertamina Retail (SPBG) 31.A.139.04 yang telah banyak memberikan bantuan untuk mengadakan penelitian.

9. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2016 dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya dalam penulisan Skripsi ini.

10. Istri, Anak, Ayahanda, Ibunda, dan Kakakku tercinta atas doa restunya.

Semoga amal baik yang diberikan semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima masukan dan saran serta berharap semoga Skripsi mendapat manfaat bagi penulis dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Amiin.

Jakarta, .....2022

Penulis

Moh. Ma'mur

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	5
1.2.3 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat penelitian .....	6
1.4 Hipotesis .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	17

2.2	Lokasi .....	18
2.2.1	Pengertian Lokasi .....	18
2.2.2	Dimensi Yang Mempengaruhi Strategi Lokasi.....	19
2.2.3	Pemilihan Lokasi .....	19
2.2.4	Indikator Lokasi .....	20
2.3.	Kepuasan Konsumen .....	22
2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2.3.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4.1	Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.4.2	Hubungan antara Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	26

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.3	Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel .....	33
3.4	Metode Penelitian .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.2	Jenis Pengumpulan Data.....	35
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.6.2	Analisis Inferensial .....	38
3.6.3	Statistik Inferensial .....	39
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	41

BAB IV		DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
		HASIL PENELITIAN	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....		44
4.1.1	Latar Belakang Perusahaan .....		44
4.1.2	Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan .....		46
4.1.3	Struktur Organisasi .....		48
4.1.4	Rincian Tugas dan Tanggung Jawab .....		48
4.2	Penyajian Data .....		51
4.2.1	Analisis Deskriptif .....		51
4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas .....		85
4.3	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....		87
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....		87
4.3.2	Analisis Inferensial .....		89
4.3.3	Pengujian Hipotesis .....		96
4.4.	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....		101
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....		102
4.4.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....		103
BAB V		PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....		105
5.2	Saran .....		106
DAFTAR PUSTAKA			
DAFTAR RIWAYAT HIDUP			
LAMPIRAN			

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional dan Indikator .....	28
3.2 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner .....	37
4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia.....	53
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.4 Distribusi jawaban responden tentang Ruang Tunggu Yang Nyaman ...	55
4.5 Distribusi jawaban responden tentang Toilet bersih, harum, dan air lancar .....	56
4.6 Distribusi jawaban responden tentang Tersedia musholla/tempat ibadah .....	57
4.7 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai terlihat sigap serta ramah dalam bekerja .....	58
4.8 Distribusi jawaban responden tentang pegawai menggunakan SOP pelayanan.....	59
4.9 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mengatur dan mengarahkan pengisian dengan ramah .....	60
4.10 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.....	61
4.11 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan teliti sesuai pengisian.....	62
4.12 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai selalu berpenampilan sopan dan rapi .....	63
4.13 Distribusi jawaban responden tentang Dalam menyampaikan pesan kepada konsumen dengan sopan.....	64
4.14 Distribusi jawaban responden tentang Menjawab keluhan konsumen dengan sopan dan tidak mengada ada .....	65

4.15	Distribusi jawaban responden tentang Lokasi mudah dijangkau .....	67
4.16	Distribusi jawaban responden tentang Lokasi strategis dekat dengan pusat perbelanjaan dan tempat transportasi umum .....	68
4.17	Distribusi jawaban responden tentang Lokasi dekat dengan tempat transportasi umum (terminal, stasiun).....	69
4.18	Distribusi jawaban responden tentang Lalu lintas menuju lokasi lancar	70
4.19	Distribusi jawaban responden tentang Lokasi berada di lingkungan yang aman.....	71
4.20	Distribusi jawaban responden tentang Lokasi jauh dari pemukiman warga/daerah industri.....	72
4.21	Distribusi jawaban responden tentang koordinasi dengan aparat keamanan sekitar.....	73
4.22	Distribusi jawaban responden tentang tersedia tempat parkir yang luas untuk kendaraan.....	74
4.23	Distribusi jawaban responden tentang tersedia tempat parkir gratis .....	75
4.24	Distribusi jawaban responden tentang tempat parkir 24 jam .....	76
4.25	Distribusi jawaban responden tentang perasaan senang terhadap fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan .....	77
4.26	Distribusi jawaban responden tentang lokasi yang strategis dengan mudah sehingga kebutuhan terpenuhi.....	78
4.27	Distribusi jawaban responden tentang perasaan senang terhadap semua kenyamanan yang didapat .....	79
4.28	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai harapan.....	80
4.29	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang ramah yang sesuai harapan.....	81
4.30	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang cepat dan pegawai yang cekatan sesuai harapan.....	82
4.31	Distribusi jawaban responden tentang kinerja keseluruhan membuat senang pelanggan .....	83

4.32	Distribusi jawaban responden tentang kinerja keseluruhan sesuai harapan .....	84
4.33	Uji Validitas.....	86
4.34	Uji Reliabilitas .....	87
4.35	Hasil Regresi Linear Berganda .....	88
4.36	Hasil Uji Normalitas Pendekatan Kolmogorov-Smirnov .....	92
4.37	Hasil Uji Glejser .....	94
4.38	Hasil Uji Multikolinearitas .....	95
4.40	Hasil Uji-F.....	97
4.41	Hasil Uji-T.....	98
4.42	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	100
4.43	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
4.1 Struktur Organisasi SPBG 31.A.139.04 .....	48
4.2 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.3 Diagram Responden berdasarkan Usia.....	53
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.5 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Ruang Tunggu Yang Nyaman.....	56
4.6 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Toilet bersih, harum, dan air lancar .....	57
4.7 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Tersedia musholla/tempat ibadah .....	58
4.8 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai terlihat sigap serta ramah dalam bekerja .....	59
4.9 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai menggunakan SOP pelayanan .....	60
4.10 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mengatur dan mengarahkan pengisian dengan ramah .....	61
4.11 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap .....	62
4.12 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan teliti sesuai pengisian .....	63
4.13 Diagram Distribusi jawaban responden tentang Pegawai selalu berpenampilan sopan dan rapi.....	64
4.14 Diagram Distribusi jawaban responden tentang menyampaikan pesan kepada konsumen dengan sopan .....	65

4.15	Diagram Distribusi jawaban responden tentang menjawab keluhan konsumen dengan sopan dan tidak mengada ada .....	66
4.16	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi mudah dijangkau .....	67
4.17	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi strategis dekat dengan pusat perbelanjaan dan tempat transportasi umum .....	68
4.18	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi dekat dengan tempat transportasi umum (terminal, stasiun) .....	69
4.19	Diagram Distribusi jawaban responden tentang Lalu lintas menuju lokasi lancar .....	70
4.20	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi berada di lingkungan yang aman .....	71
4.21	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi jauh dari pemukiman warga/daerah industri .....	72
4.22	Diagram Distribusi jawaban responden tentang koordinasi dengan aparat keamanan sekitar .....	73
4.23	Diagram Distribusi jawaban responden tentang tersedia tempat parkir yang luas untuk kendaraan .....	74
4.24	Diagram Distribusi jawaban responden tentang tersedia tempat parkir gratis .....	75
4.25	Diagram Distribusi jawaban responden tentang tempat parkir 24 jam ..	76
4.26	Diagram Distribusi jawaban responden tentang perasaan senang terhadap fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan .....	77
4.27	Diagram Distribusi jawaban responden tentang lokasi yang strategis dengan mudah sehingga kebutuhan terpenuhi .....	78
4.28	Diagram Distribusi jawaban responden tentang perasaan senang terhadap semua kenyamanan yang didapat .....	79
4.29	Diagram Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai harapan .....	80

4.30	Diagram Distribusi jawaban responden pelayanan yang ramah yang sesuai harapan .....	81
4.31	Diagram Distribusi jawaban responden pelayanan yang cepat dan pegawai yang cekatan sesuai harapan .....	82
4.32	Diagram Distribusi jawaban responden kinerja keseluruhan membuat senang pelanggan .....	83
4.33	Diagram Distribusi jawaban responden kinerja keseluruhan sesuai harapan .....	84