



Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Pertamina 14.201.180 Jl. Aksara, Satria Barat, Medan Perjuangan

Hermika Pinem^{1*}, Arsyrah Fitri², Monika Ayu Lumbantoruan³,
Riski Lainatus Sifa⁴, Ivo Selvia Agusti⁵

¹⁻⁵Universitas Negeri Medan, Indonesia

E-mail : hermikapinem@gmail.com, Monikaayulumbantoruan29@gmail.com,
arsyrah12@gmail.com, sifariski55@gmail.com, ivoselvia03@gmail.com

Korespondensi penulis : hermikapinem@gmail.com*

Abstract : *This study aims to analyze the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at Pertamina gas station Jl. Aksara, Satria Barat, Medan Perjuangan. A quantitative method using multiple linear regression was employed, with data collected through questionnaires from 30 respondents using accidental sampling. The partial test (t-test) results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, while facilities do not show a significant individual effect. However, simultaneously (F-test), both independent variables significantly and positively influence customer satisfaction. The coefficient of determination (R²) of 60.9% indicates that customer satisfaction can be explained by the variables of facilities and service quality. This research provides recommendations for gas station management to continuously improve service quality to maintain customer satisfaction.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Facilities, Gas Station, Service Quality.*

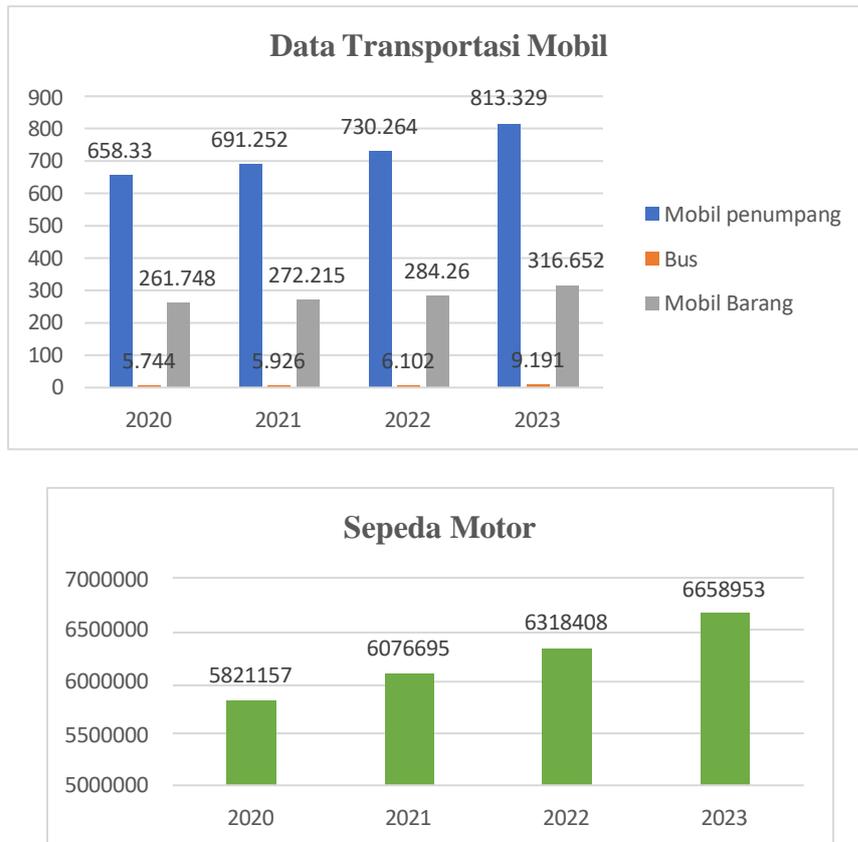
Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Pertamina Jl. Aksara, Satria Barat, Medan Perjuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 30 responden secara accidental sampling. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas secara individual tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan (uji F), kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 60,9% menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengelola SPBU untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, SPBU.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan perekonomian dan pertambahan jumlah penduduk di perkotaan yang juga semakin meningkat, memicu peningkatan pengguna kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat, guna menjadi sarana transportasi. Sumatera menempati posisi kedua jumlah pengendara bermotor terbanyak di Indonesia yaitu sebesar 20,61%, maka kebutuhan akan bahan bakar minyak juga terus meningkat setiap tahunnya.

Data pengendara bermotor mulai tahun 2020-2023



Gambar 1. Data Pengendara Bermotor

Sumber: www.bps.go.id

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2023, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus meningkat, baik untuk mobil maupun sepeda motor. Mobil penumpang naik dari 658.330 unit (2020) menjadi 813.329 unit (2023). Jumlah bus juga bertambah dari 5.744 unit (2020) menjadi 9.191 unit (2023), menandakan transportasi umum darat masih dibutuhkan. Mobil barang meningkat dari 261.748 unit (2020) menjadi 316.652 unit (2023), sejalan dengan aktivitas ekonomi dan logistik yang berkembang. Sementara itu, sepeda motor tetap menjadi moda transportasi favorit, naik dari 5.821.157 unit pada 2020 menjadi 6.558.953 unit pada 2023. Kenaikan ini didorong oleh harga yang terjangkau, efisiensi bahan bakar, dan kemampuannya melewati jalan sempit. Data ini mencerminkan pertumbuhan industri transportasi darat dan kebutuhan mobilitas masyarakat Indonesia yang terus meningkat. Analisis data jumlah kendaraan di Indonesia dari tahun 2020 hingga 2023 menunjukkan tren yang konsisten untuk sepeda motor dan mobil (mobil penumpang, bus, dan mobil barang). Perkembangan ini menunjukkan peningkatan mobilitas masyarakat dan kebutuhan yang semakin besar terhadap

transportasi pribadi dan umum. Ini secara tidak langsung menunjukkan peningkatan permintaan untuk layanan pengisian bahan bakar di banyak tempat, termasuk di Medan Perjuangan.

Proses distribusi bahan bakar minyak dari produsen ke konsumen dilakukan melalui perantara, yaitu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Untuk memenuhi tingginya permintaan pasar akan bahan bakar minyak, SPBU dibangun di berbagai lokasi agar penyaluran bahan bakar dapat berjalan dengan lancar kepada masyarakat. Data dari dokumen Ditjen Migas ESDM terdapat 287 SPBU di daerah Sumatra utara yang dikonfirmasi oleh sumber berita nasional yang mengutip langsung dari pengecekan lapangan bersama BPH Migas dan Pertamina. Selain bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, perusahaan juga berusaha memperoleh keuntungan demi kelangsungan operasionalnya. Keuntungan ini juga menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan strategi pemasaran yang tepat agar produk atau jasa yang ditawarkan dapat terjual dengan baik (Pamungkas & Barata, dalam Prastica & Marsudi, 2023).

SPBU memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan energi nasional serta mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi sehari-hari. Di Indonesia, Pertamina sebagai BUMN energi utama mengelola ribuan SPBU, yang tersebar di seluruh wilayah, termasuk Sumatera Utara dan Kota Medan. Ketersediaan dan kualitas layanan SPBU menjadi faktor krusial dalam menjaga kelancaran distribusi bahan bakar dan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu, SPBU di berbagai wilayah Indonesia dituntut untuk menunjukkan kinerja yang optimal agar tetap eksis dan mampu bersaing secara sehat dalam menjaga kepuasan konsumennya (Kotler & Keller, dalam Prastica & Marsudi, 2023).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin intens di sektor minyak dan gas, menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas menjadi strategi yang sangat krusial. Penyediaan fasilitas yang memadai dan berkualitas, didukung oleh pelayanan yang ramah serta efisien, merupakan kunci utama untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga memberikan manfaat praktis yang nyata bagi SPBU Pertamina. Dengan memahami serta meningkatkan fasilitas dan mutu layanan berdasarkan hasil penelitian, SPBU Pertamina dapat memperkuat posisinya di tengah persaingan pasar, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya (Ats-Tsauri et al., 2022). Untuk memastikan pelayanan terbaik bagi konsumen, SPBU yang bekerja sama dengan Pertamina menerapkan standar “Pasti

Pas” dengan menggunakan alat ukur kualitas dan kuantitas yang lebih presisi serta prosedur pengawasan yang ketat. Selain itu, penerapan slogan “Senyum, Salam, dan Sapa” juga diutamakan agar konsumen merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang ramah. Informasi selengkapnya dapat diakses melalui <http://www.pastipas.pertamina.com>

Penelitian Jordi, dkk (2024) menunjukkan bahwa fasilitas seperti toilet bersih, area parkir yang memadai, dan peralatan pengisian bahan bakar yang lengkap, serta kualitas layanan yang mencakup keramahan dan profesionalisme staf, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina. Berbagai fasilitas di SPBU, mulai dari ketersediaan bahan bakar yang terjamin, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, hingga layanan tambahan seperti minimarket dan toilet yang bersih, seluruhnya berkontribusi penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Penataan SPBU ini dinilai penting karena terletak di kawasan yang penuh aktivitas, baik sebagai pemukiman masyarakat maupun pusat bisnis. Namun demikian, hasil observasi awal dan komentar konsumen di media sosial dan platform digital seperti Google Maps menunjukkan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait dengan kondisi fasilitas dan pelayanan di SPBU tersebut. Keluhan yang muncul antara lain terkait antrian panjang, kebersihan toilet, hingga kekurangan petugas. Hal ini mengindikasikan adanya potensi kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima.

Pelayanan yang berkualitas diyakini mampu meningkatkan loyalitas pelanggan, karena konsumen cenderung setia pada perusahaan yang dapat memberikan produk serta layanan terbaik. Ketika konsumen sudah loyal, hal ini pada akhirnya diperkirakan akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan volume penjualan perusahaan. Studi dari Lubis, dkk (2022) menemukan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU tersebut, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 62,8%. Beberapa peneliti terdahulu seperti penelitian oleh Lubis, dkk (2022) yang menggunakan 96 responden dan analisis regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi sebesar 62,8% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Nilai t-hitung untuk fasilitas (2,850) dan kualitas pelayanan (6,010), keduanya lebih besar dari t-tabel, serta nilai signifikansi di bawah 0,05, menandakan pengaruh yang sangat signifikan. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus berfokus pada pendirian SPBU Pertamina di Jalan Aksara, Satria Barat Medan Perjuangan, masih sangat terbatas.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Pertamina Jl. Aksara. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi akademik pada bidang manajemen layanan publik, serta menjadi landasan rekomendasi kepada pengelola SPBU untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Koller kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja tersebut memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Indikator dalam kepuasan konsumen antara lain: (a). Membeli lagi. (b). Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikannya: jumlah pekerjaan yang dihasilkan. (c). Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing. (d). Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan (Maryatna & Lestariningsih, 2024). Tujuan utama pelayanan SPBU adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan, dalam (Salsabil et al.2022). Kepuasan konsumen didefinisikan oleh Engel (dalam Sulistyorini & Rayhan, 2021) adalah sebagai pertimbangan setelah konsumsi untuk memilih berbagai opsi untuk memenuhi harapan.

Fasilitas

Menurut Pantilu Fasilitas adalah penyediaan sarana fisik yang memiliki tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa dalam melaksanakan aktifitasnya. serta membantu untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan selama menggunakan layanan, dalam (Maryatna & Lestariningsih, 2024). Menurut pendapat Tjiptono (dalam Lestari dan Hutasuhut, 2021), indikator fasilitas mencakup beberapa aspek penting. Pertama, perencanaan spasial, yaitu bagaimana unsur seperti proporsi, tekstur, dan warna dirancang serta dipadukan untuk menciptakan respons intelektual maupun emosional dari pengguna atau pengamat. Selanjutnya, perencanaan ruangan meliputi penataan interior dan arsitektur, termasuk penempatan perabotan serta perlengkapan di dalam ruangan, pengaturan alur sirkulasi, dan perhatian pada ruang tunggu, baik dari segi kapasitas maupun penataan furnitur tambahannya. Selain itu, fasilitas utama perlu dilengkapi dengan unsur pendukung seperti tempat ibadah, toilet, area parkir,

tempat makan dan minum, hiburan seperti musik atau televisi, serta area internet yang luas dan aman. Penempatan perlengkapan juga harus diperhatikan agar mudah dijangkau dan digunakan. Terakhir, keberadaan tanda atau petunjuk yang jelas dan mudah dilihat sangat membantu pengguna dalam mengakses fasilitas yang tersedia

Kualitas Pelayanan

Pemahaman tentang kualitas pelayanan dapat dirujuk dari pendapat sejumlah pakar. Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, termasuk dalam hal ketepatan pengiriman guna merealisasikan harapan pelanggan. Sementara itu, Kotler mengartikan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan alih kepemilikan, dalam (Salsabil et al.2022).

Kualitas pelayanan menjadi komponen strategis dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Panggalo et al., 2022). Husni et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan timbul dari kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan pengalaman aktual yang mereka peroleh. Dalam rangka memastikan kualitas layanan yang optimal, perusahaan dituntut untuk menerapkan kebijakan dan strategi yang efektif, dengan memanfaatkan seluruh potensi dan keunggulan yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan serta harapan pelanggan (Imbari, 2018). Salah satu pendekatan evaluasi yang sering digunakan adalah dengan membandingkan layanan yang diharapkan dengan layanan yang benar-benar dirasakan pelanggan. Dalam hal ini, model SERVQUAL atau yang dikenal juga sebagai Gap Analysis menjadi salah satu alat ukur yang populer dalam penelitian manajemen layanan untuk menilai perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan (Susanto, PH, & Subagja, IK, 2019).

Lebih lanjut, Kotler dan Keller menekankan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan komitmen dan konsistensi perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai waktu dan mampu memenuhi harapan konsumen. Konsep ini mencakup semua interaksi pelanggan dengan perusahaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk nyata dari aktivitas perusahaan yang meskipun tidak selalu bersifat fisik, namun memberikan dampak yang signifikan bagi pelanggan. Dalam penilaian kualitas layanan, Suwodo mengemukakan lima indikator penting yang digunakan sebagai parameter, yaitu: (a) keandalan, yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara

tepat dan terpercaya; (b) daya tanggap, yang mencerminkan kesigapan perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan; (c) jaminan, yang terkait dengan kompetensi serta profesionalitas penyedia layanan; (d) empati, yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan; serta (e) bukti fisik, yang mencakup aspek visual seperti fasilitas dan perlengkapan yang mendukung proses pelayanan (Maryatna & Lestariningsih, 2024).

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, landasan teori serta batasan masalah maka hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini yaitu:

- H1 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H2 : Kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H_a : Fasilitas dan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H₀ : Fasilitas dan kinerja pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan dianggap sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi prinsip-prinsip ilmiah secara nyata atau empiris, bersifat objektif, terukur, rasional, dan tersusun secara sistematis. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, yang diaplikasikan pada populasi dan sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau menggunakan teknik statistik.

Menurut Nanang Martono (2015) populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada SPBU Pertamina 14.201.180 Jl.Aksara, Satria Barat, Medan Perjuangan. Penelitian ini menggunakan sampling aksidental. Sampling Aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Suriani, dkk. 2023). Sumber data terbagi menjadi dua yaitu

data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapat peneliti secara langsung, wawancara dilakukan secara langsung kepada subjek penelitian yang terpilih sebagai informasi penelitian. Data skunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen Sugiyono (dalam Hazni dkk, 2023).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung (offline) ke pada responden yaitu pelanggan SPBU tersebut. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert Menurut Sugiyono (2019:146) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Pada penelitian ini menggunakan skala Likert 4 poin yaitu :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Kuesioner terdiri dari tiga variabel utama yaitu : kualitas layanan, kualitas fasilitas, dan kepuasan pelanggan, masing masing dikur melalui beberapa pertanyaan. Pengaruh kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diukur dengan analisis regresi linear berganda.

Teknik Analisis Data:

a. Uji Validitas dan Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono, dalam Rindiasari, dkk. (2021) Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrument. Uji validitas ini bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Sedangkan uji reliabilitas merupakan proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrument.

b. Uji signifikan parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2018) uji parsial (uji t) digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji F

Menurut Syafrida (2022) Percobaan uji F digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan metode menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} Pada

tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$

d. Uji koefisien determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2018) koefisien determinan yaitu mengukur ketepatan atau kesesuaian hubungan antara sampel data dengan garis regresi atau nilai taksiran. Koefisien determinasi bervariasi dari 0 hingga 1. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak dapat menjelaskan secara lengkap variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu memberikan informasi yang cukup untuk memperkirakan perubahan variabel dependen, dan menunjukkan independensi. Berikut rumus yang akan digunakan untuk mencari nilai koefisien determinan yaitu: Uji yang digunakan adalah pengujian melalui SPSS versi 27 sebagai berikut:

e. Analisis linear berganda

Menurut Sugiyono (2020:213) menyatakan bahwa analisis regresi linear berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis data penelitian ini menggunakan linear berganda. Persamaan regresi dapat dirumuskan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + +e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Kontanta

X1 X2 : Fasilitas dan Kinerja pelayanan

B : Varians

e : Error

Menurut Syafrida (2022) terdapat dua macam bentuk studi dokumentasi yaitu membuat pengelompokan data yang hendak dicari serta membuat variabel yang hendak dikumpulkan informasinya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu membuat pengelompokan data yang hendak dicari.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian ini untuk menentukan sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Karakter validasi suatu pernyataan dapat ditentukan jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan dinyatakan valid. Dengan adanya bantuan tabel nilai-nilai r , maka hasil r tabel dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%, maka $df = 30 - 2 = 28$ adalah 0,361.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	F1	0,843	0,361	Valid
	F2	0,812	0,361	Valid
	F3	0,805	0,361	Valid
	F4	0,791	0,361	Valid
	F5	0,716	0,361	Valid
	F6	0,198	0,361	Invalid
	F7	0,157	0,361	Invalid
	F8	0,449	0,361	Valid
	F9	0,635	0,361	Valid
Kinerja Pelayanan	K1	0,836	0,361	Valid
	K2	0,849	0,361	Valid
	K3	0,885	0,361	Valid
	K4	0,836	0,361	Valid
	K5	0,832	0,361	Valid
	K6	0,892	0,361	Valid
	K7	0,882	0,361	Valid
	K8	0,861	0,361	Valid
Kepuasan Pelanggan	P1	0,909	0,361	Valid
	P2	0,897	0,361	Valid
	P3	0,881	0,361	Valid
	P4	0,828	0,361	Valid

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan 6 dan 7 pada variabel fasilitas (X1) tidak valid. Jadi penulis melakukan pembuangan item pernyataan dimana tabel uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Fasilitas	F1	0,843	0,361	Valid
	F2	0,812	0,361	Valid
	F3	0,805	0,361	Valid
	F4	0,791	0,361	Valid
	F5	0,716	0,361	Valid
	F6	0,449	0,361	Valid
	F7	0,635	0,361	Valid
Kinerja Pelayanan	K1	0,836	0,361	Valid
	K2	0,849	0,361	Valid
	K3	0,885	0,361	Valid
	K4	0,836	0,361	Valid
	K5	0,832	0,361	Valid
	K6	0,892	0,361	Valid
	K7	0,882	0,361	Valid
	K8	0,861	0,361	Valid
Kepuasan Pelanggan	P1	0,909	0,361	Valid
	P2	0,897	0,361	Valid
	P3	0,881	0,361	Valid
	P4	0,828	0,361	Valid

Dari hasil uji validitas Fasilitas (X1) seperti yang disajikan diatas dapat diketahui bahwa item pernyataan setelah dihilangkan valid dikarenakan r hitung $>$ r tabel dikarenakan seluruh item pernyataan valid, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian dinyatakan baik.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 27 diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner dengan Cronbach Alpha. Dimana tujuan reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang dipakai dapat dipercaya atau tidak sehingga instrumen tersebut dapat digunakan.

Tabel 3. Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,747 sehingga nilai koefisien Cronbach's Alpha > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel fasilitas (X1) reliabel.

Tabel 4. Variabel Kinerja Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	8

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,947 sehingga nilai koefisien Cronbach's Alpha > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel kinerja pelayanan (X2) reliabel.

Tabel 5. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,898 sehingga nilai koefisien Cronbach's Alpha > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) reliabel.

Uji Parsial (Uji t)

Dalam uji parsial penelitian ini, pengaruh PER, DER, RoA terhadap Harga saham dihitung menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Berikut adalah kriteria pengujian dalam penelitian ini yaitu:

- Bila $\text{sig} < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel dependen.
- Bila $\text{sig} > 0,05$ dan $T_{hitung} < T_{tabel}$ artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel dependen.

Tabel 6. Uji t Variabel Fasilitas (X1)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.488	3.220		1.083	.288
	Fasilitas	.374	.116	.520	3.220	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dengan Bantuan titik persentase tabel distribusi t df = 1-200

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= (a/2:n-k-1) \\
 &= (0.05/2:30-2-1) \\
 &= 0,25 : 27 \\
 &= 2,052
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikan $0,03 < 0,05$ dan T hitung $3,220 > T \text{ tabel } 2,052$ artinya terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 7. Uji t Variabel Kinerja Pelayanan (X2)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.756	1.933		.909	.371
	Kinerja Pelayanan	.429	.068	.765	6.286	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikan $0,00 < 0,05$ dan T hitung $6,286 > 2,052$ artinya terdapat pengaruh variabel kinerja pelayanan terhadap

kepuasan pelanggan.

Uji F

Menurut Syafrida (2022) Percobaan uji F ini digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dicoba dengan metode menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.706	2	39.853	21.060	.000 ^b
	Residual	51.094	27	1.892		
	Total	130.800	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Fasilitas

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh F_{hitung} 21,060 sebesar F_{tabel} sebesar 3,35 dan signifikan lebih kecil $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model layak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2018) koefisien determinan yaitu mengukur ketepatan atau kesesuaian hubungan antara sampel data dengan garis regresi atau nilai taksiran. Koefisien determinasi bervariasi dari 0 hingga 1. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak dapat menjelaskan secara lengkap variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu memberikan informasi yang cukup untuk memperkirakan perubahan variabel dependen, dan menunjukkan independensi. Berikut rumus yang akan digunakan untuk mencari nilai koefisien determinan yaitu: Uji yang digunakan adalah pengujian melalui SPSS versi 27 sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.609	.580	1.37564

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Fasilitas

Uji koefisien determinasi dapat dilihat melalui R square, nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,05. Berdasarkan hasil uji tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai R square 0,609 > 0,05 dapat dikatakan variabel bebas atau Fasilitas dan kinerja pelayanan dapat menjelaskan variabel terikat atau kepuasan pelanggan.

Uji Analisis Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh beberapa variabel indenpenden (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen fasilitas (X1) dan kinerja pelayanan (X2) sedangkan yang menjadi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Hasil dari analisis regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.632	2.399		1.513	.142
	Fasilitas	-.187	.144	-.260	-1.292	.207
	Kinerja Pelayanan	.545	.113	.973	4.842	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan analisis regresi berganda diatas maka mendapatkan hasil

$$Y = 3,632 - 0,187 + 0,547$$

5. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menunjukkan hasil dari analisis linear berganda berpengaruh positif dan signifikan $p = 0,00 < 0,05$. Dari hasil uji t pengaruh fasilitas (X1) dan kinerja pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sebesar 3,220 (X1) 6,286 (X2) dan nilai probabilitas (sig) 0,03 (X1) 0,00 (X2) artinya fasilitas (X1) dan kinerja pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil Uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai korelasi atau hubungan yaitu sebesar 0,609 atau 60,9%. Artinya pengaruh fasilitas (X1) dan kinerja pelayanan (X2) adalah sebesar 60,9%. Sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti harga, loyalitas dan lain lain. Maka H1: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan H2 : Kinerja Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Ha: Fasilitas dan kinerja pelayanan bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hipotesis diatas maka penelitian ini layak dan H0 ditolak.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina Jalan Aksara Medan. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan:

- 1) Uji t untuk kinerja pelayanan (X2) sebesar 0,545 dengan nilai t-hitung sebesar 4,842 dan sig. 0,000, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- 2) Uji t untuk fasilitas (X1) sebesar -0,187 dengan nilai t-hitung sebesar -1,292 dan sig. 0,207, yang menunjukkan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan tidak signifikan secara individual pada tingkat 5%.
- 3) Koefisien determinasi (R²) sebesar 0,609 atau 60,9%, yang berarti bahwa variabel fasilitas dan kinerja pelayanan mampu menjelaskan 60,9% variasi dalam kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Fasilitas	
X1.1	Pearson Correlation	1	.517**	.547**	.342	.333	.292	.167	.013	.413	.643*	
	Sig. (2-tailed)		.003	.002	.064	.072	.162	.378	.946	.023	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.2	Pearson Correlation	.517**	1	.704**	.772**	.545**	.072	.075	.172	.434*	.812**	
	Sig. (2-tailed)			.003	<.001	<.001	.002	.704	.694	.365	.016	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.3	Pearson Correlation	.547**	.704**	1	.659**	.520**	.101	-.139	.178	.644**	.805**	
	Sig. (2-tailed)				.002	<.001	.003	.594	.465	.347	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.4	Pearson Correlation	.342	.772**	.659**	1	.814**	.071	-.157	.150	.473**	.791**	
	Sig. (2-tailed)					.001	.708	.407	.429	.008	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.5	Pearson Correlation	.333	.545**	.520**	.814**	1	-.058	-.209	.158	.591**	.716**	
	Sig. (2-tailed)						.762	.268	.403	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.6	Pearson Correlation	.292	.072	.101	.071	-.058	1	.157	-.150	-.285	.198	
	Sig. (2-tailed)							.407	.429	.276	.295	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.7	Pearson Correlation	.167	.075	-.139	-.157	-.209	.157	1	.263	-.259	.157	
	Sig. (2-tailed)								.160	.167	.407	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.8	Pearson Correlation	.013	.172	.178	.150	.158	-.150	.263	1	.196	.449	
	Sig. (2-tailed)									.299	.013	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.9	Pearson Correlation	.413	.434*	.644**	.473**	.591**	-.205	-.259	.196	1	.635**	
	Sig. (2-tailed)										<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Fasilitas	Pearson Correlation	.643*	.812**	.805**	.791**	.716**	.198	.157	.449	.635**	1	
	Sig. (2-tailed)						.295	.497	.013	<.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan (X2)

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan

		Correlations								Kinerja_Pelayanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
X2.1	Pearson Correlation	1	.709**	.726**	.593**	.605**	.705**	.657**	.765**	.836**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.709**	1	.661**	.709**	.597**	.773**	.707**	.596**	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.726**	.661**	1	.607**	.712**	.707**	.844**	.830**	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.593**	.709**	.607**	1	.740**	.826**	.657**	.629**	.836**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.605**	.597**	.712**	.740**	1	.722**	.652**	.740**	.832**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.705**	.773**	.707**	.826**	.722**	1	.749**	.632**	.892**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.657**	.707**	.844**	.657**	.652**	.749**	1	.777**	.882**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.765**	.596**	.830**	.629**	.740**	.632**	.777**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kinerja_Pelayanan	Pearson Correlation	.836**	.849**	.885**	.836**	.832**	.892**	.882**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations				Kepuasan_Pelanggan
		Y1	Y2	Y3	Y4	
Y1	Pearson Correlation	1	.765**	.688**	.733**	.909**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.765**	1	.756**	.633**	.897**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.688**	.756**	1	.609**	.881**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.733**	.633**	.609**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	.909**	.897**	.881**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1)

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan (X2)

Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	8

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Uji Linear Berganda

Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan

Model		Coefficients^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	3.632	2.399		1.513	.142
	Fasilitas	-.187	.144	-.260	-1.292	.207
	Kinerja Pelayanan	.545	.113	.973	4.842	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 18.** Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.609	.580	1.37564

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Fasilitas

Uji Parsial (Uji t) Variabel Fasilitas (X1)**Tabel 19.** Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Fasilitas**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.488	3.220		1.083	.288
	Fasilitas	.374	.116	.520	3.220	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Parsial (Uji t) Variabel Kinerja Pelayanan (X2)**Tabel 20.** Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Kinerja Pelayanan**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.756	1.933		.909	.371
	Kinerja Pelayanan	.429	.068	.765	6.286	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F**Tabel 21.** Hasil Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.706	2	39.853	21.060	.000 ^b
	Residual	51.094	27	1.892		
	Total	130.800	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan, Fasilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *BPS - Statistik Indonesia*. <https://www.bps.go.id>
- Hazni, F. H., & Mutiawati, Y. (2023). Analisis kegiatan main peran makro untuk menstimulasi percaya diri pada anak usia 4–5 tahun di TK Cinta Ananda Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4, 1–10. <http://www.pastipas.pertamina.com>
- Imbari, S., & Saleh, D. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas (Studi pada nasabah tabungan Bank BCA Cabang Purwakarta). *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 40–50.
- Lestari, A., & Hutasuhut, J. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus di SPBU No. 14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan Kab. Serdang Bedagai). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 1(2), 331–344.
- 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.
- Martono, N. (2015). *Metode penelitian sosial: Konsep-konsep kunci*. Nanang Martono.
- Maryatna, R. A., & Lestariningsih, M. (2024). Pengaruh lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Pertamina 54.601.106 Jalan Tidar Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 13(9).
- Panggalo, Y. D. R., Yusuf, S., & Reza, H. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum: Studi kasus SPBU 64.752.02. *Journal of Applied Industrial Engineering*, 14(2), 187–199.
- Prastica, S. B., & Marsudi, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di SPBU Lemah Bang Sragen. *MUARA: Jurnal Manajemen Pelayanan Nasional*, 6(1).
- Rindiasari, P. R., Hidayat, Y., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas angket kepercayaan diri. *FOKUS: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*, 4(5), 367–372.
- Sulistyorini, R. I., & Rayhan, G. (2022, January). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen SPBU 44.575.17 Bulakrejo. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, 2(1), 128.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84.