



## Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di SPBU 53.612.67

Daniel Budiyanto<sup>1\*</sup>, Agung Dwi Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, Indonesia

Email: [danielbudiyanto07@gmail.com](mailto:danielbudiyanto07@gmail.com)<sup>1</sup>, [agungdwinugroho947@gmail.com](mailto:agungdwinugroho947@gmail.com)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Wisata Menanggal No.42, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya, Indonesia

Korespondensi penulis: [danielbudiyanto07@gmail.com](mailto:danielbudiyanto07@gmail.com)\*

**Abstract.** *This study aims to examine the role of facilities and service quality in influencing customer satisfaction at SPBU (gas station) 53.612.67 Arteri Baru Porong. As fuel remains a primary energy source for transportation, the availability and functionality of SPBUs are essential to support daily mobility. The research adopts a qualitative descriptive approach through in-depth interviews with selected SPBU customers using purposive sampling. Findings reveal that both the completeness and convenience of facilities, along with the quality of service provided by staff, significantly impact customer satisfaction. Well-maintained amenities such as restrooms, prayer rooms, and rest areas, combined with prompt and friendly service, enhance the overall customer experience. These results highlight the importance of continuous improvement in service delivery and facility maintenance as strategic efforts to strengthen customer loyalty and improve SPBU competitiveness in the energy sector.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, Facilities, Loyalty, Service quality, SPBU.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fasilitas dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di SPBU 53.612.67 Arteri Baru Porong. Energi, khususnya bahan bakar minyak, masih menjadi kebutuhan utama dalam mobilitas masyarakat, sehingga kehadiran SPBU menjadi krusial dalam mendukung aktivitas harian. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada pelanggan SPBU yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, serta mutu layanan yang diberikan oleh petugas, berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas seperti toilet, mushola, dan tempat istirahat yang bersih dan terawat, serta pelayanan yang cepat dan ramah, menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas layanan dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing SPBU di tengah persaingan industri energi yang semakin ketat.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Fasilitas, Loyalitas, Kualitas Pelayanan, SPBU.

### 1. LATAR BELAKANG

Energi merupakan kebutuhan pokok dalam menunjang berbagai aktivitas manusia, baik dalam skala individu, rumah tangga, industri, maupun transportasi. Diantara berbagai jenis energi, bahan bakar minyak (BBM) masih memegang peranan dominan dalam mendukung mobilitas masyarakat dan kelancaran distribusi barang dan jasa. BBM menjadi hal yang sangat penting dalam mobilitas di suatu negara, terutama di negara berkembang seperti Indonesia, di mana sebagian besar transportasi masih bergantung pada bahan bakar fosil. Oleh karena itu, ketersediaan dan aksesibilitas BBM harus dijamin oleh negara melalui berbagai sarana dan infrastruktur pendukung, salah satunya adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

SPBU merupakan fasilitas publik yang disediakan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam memperoleh BBM secara legal dan terstandarisasi. Selain sebagai tempat pengisian bahan bakar, SPBU kini juga berkembang menjadi pusat layanan terpadu yang sering kali menyediakan berbagai fasilitas tambahan seperti toilet, tempat ibadah, minimarket, bengkel ringan, hingga area istirahat. Hal ini mencerminkan bahwa SPBU tidak hanya berfungsi secara teknis sebagai tempat pengisian, tetapi juga memainkan peran penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para pengguna jalan dan pelanggan setianya.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau disingkat SPBU seringkali identik dengan nama Pertamina yang secara umum adalah perusahaan dibidang energi terbesar yang dimiliki negara yang sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia. Di era globalisasi sekarang ini, persaingan semakin kompetitif antara perusahaan asing dengan perusahaan BUMN itu sendiri. Seiring dengan meningkatnya tuntutan konsumen dan persaingan bisnis yang semakin ketat, SPBU dituntut untuk terus melakukan perubahan dalam hal pelayanan dan penyediaan fasilitas. Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas standar yang ditawarkan kepada pelanggan, bahkan melebihi ekspektasi mereka, agar kepuasan pelanggan lebih mudah tercapai dan membuat mereka tetap setia menggunakan jasa yang tersedia (Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018).

Dalam konteks ini, kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas menjadi dua aspek penting yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap SPBU. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional, ditambah dengan fasilitas yang bersih, lengkap, dan terawat, akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan dan mendorong loyalitas. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana fasilitas dan kualitas pelayanan di SPBU berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Dile (2023), pengunjung yang mendapatkan perlakuan baik dan merasa dihargai biasanya menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih besar.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Fasilitas**

Fasilitas merupakan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa, karena dapat memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan, serta menciptakan kenyamanan (Suprianto, 2021). Fasilitas merupakan elemen penting dalam mendukung kualitas layanan, khususnya pada sektor jasa seperti Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Secara umum, fasilitas dapat digambarkan sebagai segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang kegiatan dan kenyamanan pengguna (Kotler et al., 2016). Menurut Fandy Tjiptono (2012), pada beberapa jenis layanan, persepsi yang muncul dari

interaksi antara pelanggan dengan sarana layanan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas fasilitas tersebut. Dalam konteks SPBU, fasilitas tidak hanya mencakup pompa pengisian bahan bakar, tetapi juga area parkir, toilet, tempat ibadah, minimarket, ruang tunggu, dan layanan tambahan seperti pengisian angin, tempat ngopi, serta area istirahat.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kasmir (2017, hlm 47) kualitas pelayanan dapat diartikan suatu tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan dalam rangka memenuhi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas layanan dapat dievaluasi melalui berbagai pendekatan, salah satunya adalah dengan menilai persepsi konsumen. Penilaian kualitas layanan paling efektif dilakukan dari sudut pandang konsumen. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan; jika pelanggan merasa puas, maka layanan tersebut dianggap berkualitas, namun jika pelanggan merasa tidak puas, maka layanan tersebut dinilai tidak berkualitas (Nugroho, 2011)

Sebuah bisnis yang memiliki pelayanan berkualitas tinggi akan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal, sementara aspek lainnya dapat bersaing secara ekonomi. Peningkatan mutu layanan juga berkontribusi pada peningkatan daya saing bisnis di pasar. Tujuan ini bisa dicapai dengan cara memahami serta menyempurnakan proses operasional, mengidentifikasi permasalahan secara cepat dan sistematis, membangun sistem pengukuran kinerja layanan yang akurat dan terpercaya, serta melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan dan hasil kinerja lainnya (Asti dan Ayuningtyas, 2020)

### **Kepuasan Pelanggan**

Kotler dan Keller (2016) pernah mengungkapkan, kepuasan pelanggan muncul ketika seseorang mengevaluasi apakah produk atau hasil yang diterima sesuai, melebihi, atau di bawah ekspektasinya, yang kemudian menimbulkan rasa puas atau kecewa. Kotler dan Armstrong (2012:681) mengungkapkan juga, kualitas layanan mencerminkan sebagian besar ciri dan keunggulan sebuah produk maupun jasa yang mendukung kemampuannya dalam mencapai kebutuhan pelanggan, baik melalui interaksi secara langsung maupun melalui pengaruh secara tidak langsung. Sebuah produk maupun jasa yang memiliki kualitas yang baik berkontribusi signifikan dalam membuat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka berdampak pada tingginya kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingginya kepuasan tersebut dapat memberikan dampak positif berupa keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu, salah satu strategi utama dalam mempertahankan eksistensi perusahaan jasa adalah dengan memberikan konsistensi pelayanan yang baik dan pelanggan memberikan feedback yang positif.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini secara garis besar menekankan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam terkait analisis fasilitas dan mutu pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu menggali pengalaman individu secara lebih menyeluruh, yang tidak dapat sepenuhnya diungkap melalui pendekatan kuantitatif. Pemilihan partisipan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mencari informan yang dianggap relevan dan memiliki pengetahuan atau pengalaman yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengambilan purposive sampling berguna untuk memilih partisipan berdasarkan kriteria spesifik sesuai tujuan penelitian, memberikan wawasan mendalam tentang fenomena yang dipelajari (Bisht, R. 2024). Individu yang berlangganan atau sudah pernah melakukan pengisian BBM dimana individu tersebut diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penelitian ini diperoleh melalui data wawancara secara mendalam dengan beberapa responden. Wawancara dilangsungkan baik secara langsung maupun melalui sambungan telepon, menyesuaikan ketersediaan waktu responden. Pertanyaan-pertanyaannya diambil dari panduan terstruktur yang telah disusun sebelumnya, mencakup pengalaman mereka saat mengisi bahan bakar atau singgah sebentar untuk beristirahat. Dengan persetujuan responden, seluruh percakapan direkam dan dilakukan di tempat yang nyaman serta terjaga kerahasiaannya agar mereka dapat berbicara secara bebas dan apa adanya. Setelah itu, rekaman dikonversi ke dalam bentuk transkrip dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk menggambarkan, menguraikan, dan menilai seberapa besar pengaruh fasilitas serta kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, ditemukan bahwa mengindikasikan fasilitas yang memadai, seperti kenyamanan tempat pengisian, kebersihan area, serta kelengkapan sarana pendukung, mampu meningkatkan pengalaman pelanggan selama berada di SPBU. Pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika kebutuhan dasarnya, seperti akses yang mudah, tempat istirahat yang layak, dan fasilitas tambahan seperti toilet atau mushola, tersedia dan terawat dengan baik.

Di sisi lain, kualitas pelayanan, seperti keramahan petugas, kecepatan layanan, serta kemampuan staf dalam menangani kebutuhan pelanggan, juga terbukti berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan baik, mereka akan memiliki kesan positif terhadap SPBU tersebut, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Secara tidak langsung fasilitas dan kualitas pelayanan saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang menyeluruh. Oleh karena itu, pengelola SPBU perlu memastikan bahwa investasi tidak hanya difokuskan pada aspek fisik, tetapi juga pada pelatihan SDM agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Secara keseluruhan, hasil ini menjadi dasar penting bagi manajemen SPBU untuk menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih terarah. Dengan memahami bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua aspek utama tersebut, SPBU dapat merancang pendekatan yang menyeluruh untuk meningkatkan kualitas operasional dan memperkuat posisi mereka di mata pelanggan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan di SPBU berperan signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Kedua aspek tersebut terbukti saling berperan dalam menciptakan pengaruh yang positif, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna layanan SPBU. Pengelola SPBU disarankan untuk terus mengembangkan fasilitas pendukung dan secara konsisten meningkatkan keterampilan pelayanan petugas. Pelatihan berkelanjutan serta pemeliharaan fasilitas secara rutin akan menjadi investasi strategis dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

## DAFTAR REFERENSI

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Bisht, R. (2024, January 30). Apa itu pengambilan sampel purposif? Metode, teknik, dan contoh. *Researcher.Life*. <https://researcher.life/blog/article/what-is-purposive-sampling-methods-techniques-and-examples/>
- Fandy, T. (2006). *Manajemen jasa* (Edisi ke-4). Andi.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent*. Raja Grafindo Persada.
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan. *PERWIRA: Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 155–175. <https://doi.org/10.21632/perwira.2.2.155-175>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-12). PT. Indeks.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing management* (15e éd.). Pearson Education.

- Listiani, N. M. (2014). Pengaruh kreativitas dan motivasi terhadap hasil belajar mata pelajaran produktif pemasaran pada siswa kelas XI SMK Negeri 2 Tuban. *Jurnal Ekonomi Pendidikan dan Kewirausahaan*, 2(2), 263–275. <https://doi.org/10.26740/jepk.v2n2.p263-275>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*.
- Nugroho, H. S. W. (2011). *Kualitas layanan kesehatan menurut persepsi konsumen*. Library Forikes.
- Pratiwi, K. A., Sudarsana, I. M., & Wardana, I. P. M. A. (2024). *Pengembangan model niat berkunjung kembali ke desa wisata Buleleng Bali*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Salim, R., Prayoga, Y., & Ihsan, M. (2023). The influence of price, location, service, and product quality on customer satisfaction. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(1), 399–412. <https://doi.org/10.31538/ijse.v6i1.2180>
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terminal terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42>
- Suprianto, S. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada SPBU 14.227.318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan* [Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan]). <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/6766>