

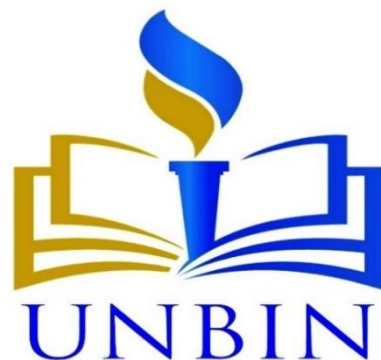
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Oleh:

**MUHAMAD IRFAN
NIM: S1.0218.221**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2023**

PROGRAM STUDI PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Study di SPBU 34 KM 38 Tol Jagorawi)

OLEH : MUHAMAD IRFAN

NPM : S1- 0218.221

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(YUSTIANA WARDHANI,S.Hut.,M.M) (DARWIN MARASI PURBA,SE.,M.AK)

REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, S.E., M.M.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Study di SPBU 34 KM 38 Tol Jagorawi)”. Penyusunan proposal ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia, sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Darwin Marasi Purba, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis sampai dengan selesainya proposal iini
5. Dosen-Dosen Pengajar dan staff Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia yang telah melalui perkuliahan bersama dan Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia kelas manajemen malam dan rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal ini baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proposal ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, Agustus 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II	13
A. Pemasaran	13
B. Kualitas Pelayanan	14
C. Lokasi.....	17
D. Fasilitas	19
E. Kepuasan Pelanggan	21
F. Kerangka Pemikiran.....	23
G. Penelitian Terdahulu	24
H. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III.....	30
A. Metode Penelitian.....	30

B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Operasional Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel	33
E. Jenis dan Sumber Data	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
C. Profil Responden.....	56
D. Uji Asumsi Klasik.....	60
E. Analisis Deskriptif	63
F. Analisis Korelasi Berganda.....	68
G. Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
H. Uji Hipotesis	70
I. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	75
J. Pembahasan.....	76
BAB V.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perkembangan Jumlah Unit Kendaraan Tahun 2018 - 2020	2
Tabel 2 Laporan Keuangan SPBU Periode 2020 - 2021.....	5
Tabel 3 Kuesioner Pra-survey Mengenai Kepuasan Pelanggan di SPBU	6
Tabel 4 Data Jumlah Keluhan SPBU Pada Tahun 2020 -2021.....	7
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 6 Operasional Variabel	32
Tabel 7 Indeks Responden	41
Tabel 8 Kekuatan hubungan Korelasi	42
Tabel 9 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 10 Uji Validitas Terhadap Variabel Lokasi	51
Tabel 11 Uji Validitas Terhadap Variabel Fasilitas	52
Tabel 12 Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 13 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 14 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Lokasi.....	54
Tabel 15 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Fasilitas	55
Tabel 16 Uji Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 17 Profil Responden : Jenis Kelamin	57
Tabel 18 Profil Responden : Usia	57
Tabel 19 Profil Responden : pendidikan.....	58
Tabel 20 Profil Responden : Pekerjaan.....	59
Tabel 21 Profil Responden : Lama Pelanggan	59
Tabel 22 Uji Normalitas.....	60
Tabel 23 Uji Multikolinieritas	61
Tabel 24 Indeks Jawaban Responden	63
Tabel 25 indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 26 indeks Jawaban Responden Variabel lokasi	65
Tabel 27 indeks Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	66
Tabel 28 indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	67

Tabel 29 Hasil Uji Analisis Korelasi	68
Tabel 30 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 31 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 32 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	72
Tabel 33 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .	73
Tabel 34 Hasil Uji Analisis Simultan	74
Tabel 35 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2 Struktur Organisasi	47
Gambar 3 Uji Heterokedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian	88
Lampiran 2 Tabulasi Data	97
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	121
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	125
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	129
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	129
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	130
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Deskriptif	130
Lampiran 9 Hasil Analisis Korelasi	132
Lampiran 10 Uji Regresi Linear berganda	132
Lampiran 11 Hasil Uji Parsial.....	133
Lampiran 12 Hasil Uji Simultan	133
Lampiran 13 Hasil Koefisien Determinasi.....	133