

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Spbu 7593741 Baubau

Marnia^{1*}, Husna Katjina²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran kualitas pelayanan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan konsumen, khususnya pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 7593741 di Kota Baubau. Fenomena yang ditemukan menunjukkan bahwa kepuasan konsumen masih dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh konsumen yang menggunakan jasa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 7593741 Kota Baubau. Sampel ditentukan dengan teknik accidental sampling sebanyak 96 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 7593741 Kota Baubau. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat, serta penyediaan fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

Abstract: This research is motivated by the importance of service quality and facilities in improving consumer satisfaction, particularly at Gas Station 7593741 in Baubau City. The observed phenomena indicate that consumer satisfaction is still influenced by several aspects of service and available facilities that are not yet optimal. The purpose of this study is to determine the influence of service quality and facilities on consumer satisfaction. This study applied a quantitative approach with a population consisting of all consumers using the services of Gas Station 7593741 in Baubau City. The sample was determined using accidental sampling, with a total of 98 respondents. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation, then analyzed using multiple linear regression. The results show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Facilities also have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, service quality and facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Gas Station 7593741 in Baubau City. Therefore, it can be concluded that improving service quality that is friendly, fast, and accurate, as well as providing adequate facilities, can increase consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Consumer Satisfaction

1. Pendahuluan

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dengan menyediakan bahan bakar yang terjamin kualitas dan kuantitasnya. Dalam praktiknya, kepuasan konsumen pada SPBU dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas pelayanan mencakup

keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik dari layanan yang diberikan (Haruna et al., 2024:82). Sementara itu, fasilitas berupa kelengkapan sarana dan prasarana seperti jumlah mesin pompa, toilet, area parkir, maupun ruang tunggu menjadi indikator penting yang memengaruhi pengalaman konsumen (Harahap et al., 2023:5).

Fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara standar ideal dengan kenyataan yang terjadi. Beberapa konsumen di SPBU 7593741 Kota Baubau mengeluhkan pelayanan petugas yang kurang ramah, lambat, bahkan kurang hati-hati saat melakukan pengisian bahan bakar. Selain itu, keterbatasan jumlah fasilitas seperti mesin pompa dan toilet yang kurang memadai sering menimbulkan antrean panjang, sehingga menurunkan kenyamanan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya optimal untuk mendukung kepuasan konsumen.

Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di berbagai SPBU (Lestari & Hutasuhut, 2021; Lubis et al., 2022; Markus, 2021). Namun, masih terdapat ruang penelitian lebih lanjut pada konteks SPBU 7593741 Kota Baubau, mengingat perbedaan karakteristik lokasi, konsumen, dan manajemen operasional. Nilai kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap konsumen pengguna bahan bakar pertalite tahun 2024, yang jumlahnya dominan di SPBU tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan konsumen.

Masalah utama yang dihadapi SPBU 7593741 Baubau adalah masih adanya keluhan konsumen terkait kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas. Beberapa konsumen merasa pelayanan kurang cepat, antrean panjang pada jam sibuk, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti toilet, musholla, dan area parkir yang belum sepenuhnya memadai. Kesenjangan muncul karena ekspektasi konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas SPBU semakin tinggi, sementara realisasi di lapangan belum sepenuhnya konsisten dengan standar layanan prima yang diharapkan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan sebagian konsumen dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka dalam menggunakan layanan SPBU tersebut. Dampak dari kondisi ini dapat berupa menurunnya kepercayaan dan kepuasan konsumen, yang pada gilirannya dapat memengaruhi reputasi SPBU di mata masyarakat. Jika tidak segera diperbaiki, konsumen mungkin beralih ke SPBU lain yang menawarkan pelayanan lebih baik dan fasilitas lebih lengkap. Tantangan yang dihadapi manajemen SPBU adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, melatih karyawan agar lebih profesional, serta melakukan investasi dalam perbaikan dan penambahan fasilitas yang dibutuhkan konsumen. Selain itu, menjaga konsistensi pelayanan di setiap waktu operasional menjadi pekerjaan penting agar citra SPBU tetap positif.

Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan standar pelayanan berbasis customer satisfaction, memperkuat sistem manajemen antrian, serta melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas pendukung. Penerapan survei kepuasan konsumen secara berkala juga penting untuk memantau kebutuhan dan harapan pengguna. Judul penelitian ini menarik untuk diambil karena relevan dengan konteks pelayanan publik modern, di mana kualitas layanan dan fasilitas menjadi kunci utama kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi praktis bagi SPBU 7593741 Baubau dalam meningkatkan daya saing dan menjaga loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Lokasi penelitian ditetapkan pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 7593741 di Kota Baubau, Sulawesi Tenggara. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen pengguna bahan bakar jenis pertalite pada tahun 2024 yang berjumlah 4.535 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin menggunakan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 98 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin yang mencakup tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen. Indikator kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Indikator fasilitas terdiri atas tata ruang, perencanaan ruang, perlengkapan dan perabot, serta unsur pendukung lain. Sedangkan kepuasan konsumen diukur melalui kemantapan produk, kebiasaan membeli, rekomendasi, dan pembelian ulang. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan korelasi item-total serta koefisien Cronbach Alpha.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan langsung kepada konsumen, dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Uji yang digunakan meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan 98 responden konsumen SPBU 7593741 Kota Baubau. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 56 persen, sedangkan perempuan sebanyak 44 persen. Data ini mencerminkan bahwa pengguna SPBU lebih banyak didominasi oleh laki-laki, yang umumnya memiliki mobilitas tinggi dan lebih sering berhubungan dengan kebutuhan bahan bakar, baik untuk keperluan pribadi maupun pekerjaan. Meskipun demikian, keterlibatan responden perempuan juga cukup signifikan sehingga memberikan gambaran yang lebih seimbang mengenai kepuasan konsumen secara keseluruhan. Dari aspek usia, kelompok terbesar adalah responden berusia 21–25 tahun dengan persentase 33 persen. Kelompok ini biasanya memiliki aktivitas dinamis, baik sebagai mahasiswa, pekerja muda, maupun wirausahawan pemula, yang membutuhkan akses mudah terhadap fasilitas transportasi. Selanjutnya, kelompok usia 31–35 tahun berada pada urutan kedua dengan jumlah 26 persen. Hal ini memperlihatkan bahwa konsumen SPBU tidak hanya berasal dari kalangan muda, tetapi juga dari kelompok dewasa awal yang cenderung memiliki tanggung jawab lebih besar dalam penggunaan kendaraan untuk mendukung aktivitas keluarga maupun pekerjaan.

Distribusi usia tersebut menunjukkan bahwa mayoritas konsumen SPBU 7593741 berada pada rentang usia produktif. Kelompok usia produktif ini memiliki pola konsumsi energi yang tinggi karena aktivitas mobilitas mereka lebih padat. Kondisi ini sekaligus memberikan peluang bagi manajemen SPBU untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen secara lebih tepat, misalnya dengan menghadirkan layanan yang cepat, fasilitas yang nyaman, dan strategi pelayanan yang menyesuaikan gaya hidup mereka. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat diarahkan pada aspek-aspek yang paling relevan dengan konsumen produktif. Secara keseluruhan, hasil karakteristik responden ini penting sebagai dasar analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Dominasi laki-laki dan kelompok usia produktif

menunjukkan adanya kecenderungan konsumen yang menekankan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih tajam kepada pihak SPBU 7593741 Baubau dalam mengoptimalkan strategi layanan, agar kepuasan konsumen meningkat dan loyalitas mereka tetap terjaga di tengah persaingan bisnis SPBU.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SPBU 7593741 Baubau memperoleh skor rata-rata sebesar 4,17 yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai ini mencerminkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dengan aspek pelayanan yang diberikan, seperti keramahan petugas, kecepatan layanan, serta kejelasan informasi yang diterima. Meskipun sudah berada pada kategori tinggi, tetap ada ruang perbaikan agar pelayanan dapat lebih konsisten dan optimal di setiap waktu operasional. Selain itu, fasilitas SPBU memperoleh skor rata-rata sebesar 4,05 yang juga berada dalam kategori tinggi. Artinya, konsumen menilai fasilitas pendukung yang tersedia seperti area parkir, toilet, musholla, dan kebersihan lingkungan secara umum sudah baik. Walaupun demikian, angka ini sedikit lebih rendah dibandingkan skor pelayanan, sehingga perlu adanya perhatian lebih pada peningkatan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas. Fasilitas yang terjaga dengan baik akan mendukung pengalaman positif konsumen saat menggunakan layanan SPBU.

Variabel kepuasan konsumen memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 yang merupakan skor tertinggi di antara ketiga variabel dan tetap berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan SPBU. Kepuasan ini juga menjadi indikator penting bahwa SPBU 7593741 telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan konsumen. Perbedaan kecil antara nilai kepuasan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas menunjukkan adanya hubungan erat di mana peningkatan pelayanan dan fasilitas akan semakin memperkuat kepuasan konsumen. Secara umum, hasil analisis deskriptif ini menegaskan bahwa pelayanan dan fasilitas yang baik telah memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan konsumen. Namun, tetap diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk menemukan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan dan pengadaan fasilitas yang lebih memadai, SPBU 7593741 Baubau dapat memperkuat daya saing, menjaga loyalitas konsumen, serta mempertahankan citra positif sebagai penyedia layanan bahan bakar yang berkualitas di Kota Baubau.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 5,526 yang lebih besar dari t -tabel 1,660, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPBU 7593741 Baubau, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Aspek keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi menjadi faktor penting yang mampu mendorong konsumen merasa lebih nyaman dan puas. Selain kualitas pelayanan, variabel fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menunjukkan nilai t -hitung sebesar 5,571 yang lebih besar dari t -tabel 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti semakin lengkap dan terjaga kondisi fasilitas yang tersedia di SPBU, maka semakin besar pula peluang konsumen untuk merasa puas. Fasilitas yang memadai seperti toilet, musholla, area parkir, serta kebersihan lingkungan berperan penting dalam memberikan kenyamanan tambahan bagi konsumen saat menggunakan layanan SPBU.

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai F -hitung sebesar 34,179 lebih besar dari F -tabel 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel independen tersebut saling melengkapi

dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan kata lain, kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas yang memadai. Temuan ini menegaskan pentingnya bagi pihak manajemen SPBU 7593741 Baubau untuk terus meningkatkan kedua aspek tersebut secara bersamaan. Jika pelayanan ditingkatkan tanpa didukung oleh fasilitas yang memadai, atau sebaliknya, maka tingkat kepuasan konsumen tidak akan maksimal. Oleh karena itu, strategi yang menyeluruh dan berkesinambungan diperlukan agar pelayanan dan fasilitas dapat berkembang sejalan dengan meningkatnya harapan konsumen. Dengan demikian, loyalitas konsumen terhadap SPBU akan semakin kuat dan citra positif perusahaan dapat terus terjaga.

Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,422 yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan variasi kepuasan konsumen sebesar 42,2 persen. Angka ini tergolong cukup kuat untuk menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi nyata terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain, hampir setengah dari tingkat kepuasan konsumen dapat diprediksi melalui kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh SPBU 7593741 Kota Baubau. Sementara itu, masih terdapat 57,8 persen variasi kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup harga bahan bakar, lokasi SPBU, kenyamanan akses jalan, promosi yang ditawarkan, maupun faktor psikologis konsumen seperti persepsi merek dan loyalitas terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dan fasilitas berperan penting, ada dimensi lain yang juga perlu diperhatikan dalam strategi peningkatan kepuasan konsumen.

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap pengalaman konsumen. Demikian pula, penyediaan fasilitas yang memadai dan nyaman menjadi nilai tambah yang memperkuat loyalitas pelanggan. Kombinasi antara pelayanan yang prima dan fasilitas yang mendukung menciptakan suasana positif sehingga konsumen merasa dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi yang jelas bagi pengelola SPBU 7593741 Kota Baubau untuk terus melakukan perbaikan pada kedua aspek tersebut. Upaya yang dapat dilakukan meliputi pelatihan karyawan agar lebih responsif, perawatan rutin terhadap fasilitas yang ada, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan konsumen. Jika strategi ini dijalankan secara konsisten, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat dan kepercayaan terhadap SPBU dapat terjaga dalam jangka panjang.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan penuh empati merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan konsumen (Kotler & Keller dalam Winata & Anugrah, 2023:129). Indikator pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terbukti mampu meningkatkan pengalaman konsumen saat menggunakan jasa SPBU. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Hutasuhut (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Desa Bengkel, serta penelitian Markus (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Muara Siban. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas yang memadai, seperti jumlah mesin pengisian bahan bakar yang cukup, toilet bersih, area parkir luas, dan ruang tunggu yang nyaman, memberikan nilai tambah bagi konsumen. Temuan ini mendukung pandangan Tjiptono (dalam Harahap et al., 2023:5)

yang menyebutkan bahwa fasilitas fisik merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan studi Lubis et al. (2022) yang menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU di Medan Tenggara. Dengan kata lain, penyediaan fasilitas yang baik bukan hanya memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga meningkatkan loyalitas mereka.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh faktor pelayanan semata, tetapi juga ditunjang oleh sarana fisik yang memadai. Penelitian ini mendukung hasil studi sebelumnya yang menekankan pentingnya sinergi antara pelayanan dan fasilitas untuk menciptakan kepuasan konsumen yang optimal (Lestari & Hutasuhut, 2021; Lubis et al., 2022; Markus, 2021). Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru karena dilakukan pada SPBU 7593741 Kota Baubau dengan fokus pada konsumen pengguna bahan bakar pertalite tahun 2024, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik dan kontekstual. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan konsumen pada SPBU tidak bisa dilepaskan dari upaya memperbaiki kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas. Pengelola SPBU perlu memperhatikan pelatihan petugas agar mampu melayani dengan ramah dan profesional, sekaligus melakukan pembenahan sarana fisik agar konsumen merasa nyaman dan puas. Hal ini penting untuk menjaga loyalitas konsumen dan meningkatkan daya saing SPBU di tengah persaingan yang semakin ketat.

4. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen pada SPBU 7593741 Kota Baubau. Secara parsial maupun simultan, kedua faktor tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan, sehingga dapat ditegaskan bahwa konsumen tidak hanya menuntut pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat, tetapi juga mengharapkan fasilitas yang lengkap, nyaman, dan memadai. Temuan ini menguatkan teori manajemen jasa yang menekankan keseimbangan antara kualitas interaksi pelayanan dengan dukungan sarana fisik sebagai determinan utama kepuasan konsumen. Secara substantif, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dengan realitas di lapangan, seperti masih adanya petugas yang kurang responsif serta keterbatasan fasilitas pendukung. Hal ini menjadi dasar bagi pengelola SPBU untuk memperbaiki kinerja pelayanan melalui peningkatan kompetensi dan sikap petugas, serta melakukan pembenahan sarana fisik agar tercipta pengalaman yang lebih baik bagi konsumen. Ke depan, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti harga, citra merek, dan loyalitas konsumen untuk memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan. Aplikasi praktis dari hasil penelitian ini juga dapat diperluas pada sektor jasa lainnya, terutama yang bergerak di bidang transportasi dan energi, sehingga strategi peningkatan pelayanan dan penyediaan fasilitas dapat lebih terarah dan memberikan dampak yang lebih luas bagi konsumen maupun perusahaan.

Daftar Pustaka

- Ainun, L., & Hutasuhut, J. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus di SPBU No. 14.205156 Desa Bengkel, Kec. Perbaungan Kab. Serdang Bedagai)*. Jurnal Manajemen, 9(2), 101–110.
- Alfajar, A., Pramudito, A., & Lestari, P. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan: Suatu kajian manajemen jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 35–45.

- Anwar, M., Sari, D., & Rahman, I. (2023). Analisis perbandingan kualitas bahan bakar Peralite dan Pertamina. *Jurnal Energi dan Lingkungan*, 8(1), 1–8.
- Basalamah, A. (2020). Preferensi konsumen terhadap jenis BBM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 10–19.
- Christono, Y. (2022). Manajemen kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 115–123.
- Harahap, R., Lubis, M. R., & Siregar, D. (2023). Analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 1–9.
- Haruna, A., Suryani, R., & Hasan, M. (2024). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 80–90.
- Kurniawan, R., Putra, E., & Andini, S. (2022). Strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 5(3), 150–160.
- Lestari, A., & Hutasuhat, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen SPBU. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 55–63.
- Lubis, M. R., Rukmini, T., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 205–214.
- Markus. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Muara Siban Kabupaten Lahat. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 77–85.
- Muzammil, A., Sari, W., & Putra, R. (2024). Keputusan pembelian dan kualitas pelayanan: Perspektif konsumen SPBU. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 12(1), 20–28.
- Pantilu, F., Rahmawati, D., & Setiawan, R. (2018). Peran fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Purba, D., Siregar, H., & Putri, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 15(4), 1089–1095.
- Sirhan, H., Rahmawati, A., & Supranto. (2016). Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 120–128.
- Sucihati, N., & Suhartini, T. (2022). Kepuasan konsumen dan implikasinya terhadap loyalitas. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 15–25.
- Susanto, H., & Otoluwa, M. (2020). Manfaat kepuasan konsumen dalam meningkatkan loyalitas. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 130–140.
- Wati, R. (2021). Peran Pertamina dalam penyediaan energi dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Energi*, 6(1), 1–5.
- Winata, D. P., & Anugrah, A. K. (2023). Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan SPBU. *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*, 10(2), 128–135.
- Zahira, I., & Hartati, S. (2015). Service quality pada SPBU Pertamina. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 55–62.