

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bisnis bahan bakar minyak di Pekanbaru sedang berkembang, ditunjukkan dengan banyaknya berdiri Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) diberbagai tempat. SPBU pada umumnya menyediakan beberapa jenis bahan bakar, misalnya Premium, Pertalite, Pertamina Turbo, Bio Solar, Pertamina DEX, dan LPG. SPBU ini menyediakan bahan bakar dengan bekerjasama dengan PERTAMINA. Hal tersebut dilakukan PERTAMINA sebagai upaya untuk pengembangan jaringan penyaluran BBM dan dalam rangka peningkatan pelayanan di SPBU melalui konsep kerja sama operasi, karena SPBU merupakan ujung tombak dalam pelayanan penyediaan BBM kepada konsumen atau pelanggan.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pelayanan karena pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan SPBU. Pelanggan akan cenderung memilih SPBU yang memiliki pelayanan terbaik.

Berdasarkan fenomena yang dilihat pada pelayanan SPBU yang didapat dari hasil wawancara beberapa orang pelanggan, diketahui bahwa ada beberapa SPBU yang belum memiliki pelayanan yang baik dan kurang ramah kepada pelanggan. Bahkan ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan sikap dan pelayanan operator SPBU yang cuek kepada pelanggan, tidak menerapkan salam,

senyum, dan juga terus berbicara kepada temannya ketika melayani pelanggan. Hal tersebut membuat pelanggan merasa diacuhkan dan diabaikan, sehingga menimbulkan rasa kecewa bagi pelanggan. Selain itu, kurangnya penanganan terhadap keluhan juga sering membuat pelanggan kecewa. Keluhan ini salah satunya tentang masalah pemotongan antrian oleh pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol. Hal ini sudah jelas terkait dengan masalah ketertiban, khususnya ketertiban antrian. Banyak pelanggan yang mengeluhkan hal ini karena merasa kecewa dengan pelayanan operator SPBU yang lebih memprioritaskan pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol daripada pelanggan kendaraan bermotor yang tertib dalam antrian menunggu giliran pengisian BBM. Hal yang demikian dapat berdampak pada kepuasan pelanggan untuk membeli BBM di SPBU tersebut. Bila hal ini dibiarkan, tentunya pelanggan di SPBU tersebut akan berkurang. Pelanggan yang kecewa akan beralih membeli BBM di SPBU lain.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama suatu perusahaan. Dalam hal ini PERTAMINA sebagai perusahaan distributor BBM di Pekanbaru untuk saat ini belum memiliki pesaing. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya akan muncul perusahaan baru yang juga bergerak dibidang distributor BBM. Maka dari itu PERTAMINA harus mempertahankan eksistensi dan kinerjanya agar dapat menjaga kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat kesesuaian kinerja atau produk (hasil) dengan harapan mereka (pelanggan).

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan pelanggan juga merupakan suatu keadaan dimana kualitas jasa yang diterima pelanggan sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Kepuasan terkait dengan apa yang didapat pelanggan dari perusahaan dibandingkan dengan apa yang harus dia lakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut (Barnes, 2003). Untuk memperoleh kepuasan dari pelanggan, ada beberapa hal yang perlu diberikan oleh perusahaan, salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Selnes (1993) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas dan keinginan untuk tidak berpindah produk. Kotler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima (Lupiyadi dan Hamdani, 2009). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Sugiarto (2002) pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan fenomena latar belakang yang dijelaskan, diketahui bahwa ada beberapa SPBU yang belum memiliki pelayanan yang baik, kurang ramah, kurangnya penanganan terhadap keluhan pelanggan. Seperti yang kita ketahui bersama, kualitas pelayanan memegang peranan yang cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak SPBU. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina di Pekanbaru”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah adalah apakah ada Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina di Pekanbaru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina di Pekanbaru.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan teoritik pada ranah psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi, serta menjadi bahan kajian untuk pengembangan ilmu psikologi terkait kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan SPBU.

2. Manfaat praktis
  - a. Memberikan informasi pada pihak SPBU tentang pentingnya kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan SPBU.

### E. Keaslian Penelitian

Sebagai bahan referensi peneliti menemukan beberapa jurnal yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian Annafi Masruri (2013) tentang “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya”. Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha (JNE) Surabaya. Peneliti menentukan 121 orang pelanggan sebagai sampel, yang mana teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *pusposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Surabaya.

Selanjutnya penelitian Mochammad Toriq (2014) tentang “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. Dalam penelitian ini populasinya tidak terbatas dan jumlah sampel ditetapkan 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non random sampling, dimana tidak semua individu dalam populasi diberikan kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa naik turunnya kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan yang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU 54.612.64 Sidoarjo ditentukan oleh seberapa baik fasilitas yang diberikan oleh perusahaan serta seberapa tinggi kualitas layanan yang mereka miliki terhadap perusahaan tersebut.

Selanjutnya penelitian Selvy Normasari (2013) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di hotel Pelangi Malang. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditetapkan 112 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.