

**PENGARUH LOKASI, MOTIVASI PELANGGAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGISI BBM DI SPBU SINGAPORE
STATION 3 PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

FADILAH PUTRI INDRIANI
NPM. 19.01.11.02.60

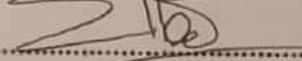
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDIANTI
2023**

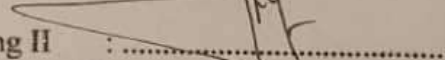
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fadilah Putri Indriani
Nomor Pokok/NIM : 1901110260
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3
Palembang

Pembimbing Skripsi:

Tanggal 28 Maret 2023 Pembimbing I : 
Ellen Samiarni, S.E., M.M
NIDN : 0223116001

Tanggal 28 Maret 2023 Pembimbing II : 
Herman Efrizal, S.E., M.M
NIDN : 0202066602


28 / PS / DFE / 23

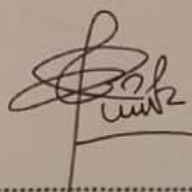
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ka. Prodi Manajemen




Dr. Msy. Mikial, SE., M. Si., Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401



Mariyam Zanariah, SE. M., M
NIDN : 0222096301

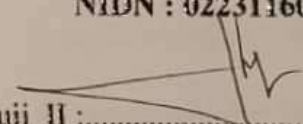
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

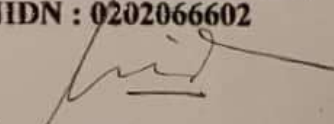
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

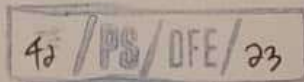
Nama : Fadilah Putri Indriani
Nomor Pokok/NIM : 1901110260
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3
Palembang

Penguji Skripsi:

Tanggal 28 Maret 2023 Penguji I : 
Ellen Sumiarni, S.E., M.M
NIDN : 0223116091

Tanggal 28 Maret 2023 Penguji II : 
Herman Efrizal, S.E., M.M
NIDN : 0202066602

Tanggal 28 Maret 2023 Penguji III : 
Rudy Chairudin, S.E., M.P
NIDN : 0202026201





Mengesahkan,



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ka. Prodi Manajemen


Dr. Msy. Mikial, SE., M. Si., Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205026401


Mariyam Zanariah, SE. M., M
NIDN : 0222096301

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadilah Putri Indriani

Nomor Pokok : 1901110260

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2023



Fadilah Putri Indriani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang menjadi takdirmu, Akan mencari jalannya menemukanmu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik”

(Bambang Pamungkas)

Kupersembahkan Kepada:

- Ayahanda dan Ibunda Tercinta
- Saudara-saudaraku tersayang
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang.

Skripsi ini disusun oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan mata kuliah skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Tidak dapat disangkal bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini diperlukan kerja keras, ketekunan, dan kesabaran. Namun, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan lengkap tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang yang saya cintai.

Peneliti berharap, dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi atau pembaca khusus mahasiswa Universitas Tridianti Palembang.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial SE, M. SI. Ak. CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE. M. M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Ellen Sumarni, SE., M. M selaku Dosen Pembimbing 1 (satu), yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dorongan kepada peneliti menulis menyusun skripsi ini.
5. Bapak Herman Efrizal, SE., M. M selaku pembimbing 2 (dua) yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dorongan kepada peneliti menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
7. Bapak pimpinan SPBU Singapore Station 3 Palembang dan seluruh staf perusahaan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.
8. Ayahanda (Wito) dan Ibunda (Nur Hayati) yang penulis banggakan. Dan keluarga besar yang telah memberi dukungan serta do'a hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen angkatan 2019.
10. Almamater universitas Tridianti Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini telah dilakukan dengan segala usaha semaksimal mungkin. Namun tentunya masih ada banyak keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu diharapkan segala saran dan kritik unruk membangun kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat. Amin.
Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabaraktuh.

Palembang , 2023

Fadilah Putri Indriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Lokasi	11
2.1.2.1 Jenis-jenis lokasi	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi Penentuan Lokasi.....	14
2.1.2.3 Indikator Lokasi.....	16
2.1.3 Motivasi Pelanggan	16
2.1.3.1 Menentukan Motivasi.....	20
2.1.3.2 Prioritas Pelanggan yang Berubah	21
2.1.3.3 Dinamika Proses Motivasi.....	21

2.1.3.4	Tujuan Motivasi Pelanggan	23
2.1.3.5	Asas Motivasi	25
2.1.3.6	Metode Dan Bentuk Pemberian Motivasi	26
2.1.3.7	Indikator Motivasi Pelanggan.....	28
2.1.4	Kualitas Pelayanan	28
2.1.4.1	Pengertian Kualitas	28
2.1.4.2	Pengertian Pelayanan	28
2.1.4.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.4.4	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4.5	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.6	Indikator Kualitas Pelayanan	32
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.5.1	Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.5.2	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	35
2.1.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan pelanggan.....	35
2.1.5.4	Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan	37
2.1.5.5	Indikator Kepuasan Pelanggan	38
2.2	Penelitian Lain yang Relevan	39
2.3	Kerangka Berfikir.....	41
2.4	Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.1.1	Tempat Penelitian.....	44
3.1.2	Waktu Penelitian	44
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.1	Sumber Data.....	44
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	48
3.3.1	Populasi.....	48
3.3.2	Sampel	48
3.3.3	Sampling	49

3.4	Rancangan Penelitian	49
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	50
3.5.1	Variabel.....	50
3.5.2	Definisi Operasional.....	51
3.6	Instrumen Penelitian.....	53
3.7	Teknik Analisis	54
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel	54
3.7.1.1	Uji Validitas.....	54
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	54
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	55
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	56
3.7.2.2	Uji Multikolinieritas	56
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	57
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.7.5	Uji Hipotesis	57
3.7.5.1	Uji t (Parsial).....	57
3.7.5.2	Uji F (Simultan)	58
3.7.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Hasil Penelitian	60
4.1.1	Sejarah Singkat SPBU Singapore Station 3 Palembang.....	60
4.1.1.1	Visi dan Misi SPBU Singapore Station 3 Palembang.....	61
4.1.1.2	Struktur Organisasi.....	61
4.1.1.3	Uraian Kerja dari Setiap Unit Kerja.....	62
4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Karakteristik Responden.....	65
4.2.1.1	Karakteristik responden menurut jenis kelamin	66
4.2.1.2	Jumlah Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.3	Analisis Data dan Pembahasan	67
4.3.1	Hasil Uji Validitas	67

4.3.2	Uji Reliabilitas	70
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	71
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	72
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas	73
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	73
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.3.5	Uji Hipotesis	76
4.3.5.1	Uji t(Parsial).....	76
4.3.5.2	Uji F (Simultan)	77
4.3.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.4	Hasil Pembahasan Penelitian	79
4.4.1	Pengaruh Lokasi (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
4.4.2	Pengaruh Motivasi Pelanggan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	80
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran-saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan SPBU Singapore Station 3 Palembang Tahun 2018-2021	2
Tabel 2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	39
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Jumlah sampel kendaraan roda dua dan empat	48
Tabel 3.3 Variabel dan Definisi Operasional	51
Tabel 3.4 Skala Likert	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Pelanggan (X2)	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial).....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Motivasi	23
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74

ABSTRAK

Fadilah Putri Indriani, Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang. (di bawah bimbingan Ibu Ellen Sumiarni, SE., M.M dan Bapak Herman Efrizal, SE., M.M).

Penelitian ini pada dasarnya membahas tentang apakah ada pengaruh lokasi, Motivasi Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran Kuesioner secara langsung kepada 60 responden sebagai sampel penelitian. Teknik yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang diolah oleh program SPSS versi 23. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

Secara simultan atau bersama-sama (Uji F) Hasil yang diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu (167,418-2,77) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel lokasi (X_1), motivasi pelanggan (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan dapat dilihat hasil regresi antara variabel lokasi adalah 0,310, variabel motivasi pelanggan 0,812, dan variabel kualitas pelayanan 0.165 terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai konstanta sebesar 7,322 sehingga persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: $Y = 7,322 + 0,310(X_1) + 0,812(X_2) + 0,165(X_3) + e$

Kata Kunci: Lokasi, Motivasi Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

RIWAYAT HIDUP

Fadilah Putri Indriani, dilahirkan di Palembang pada tanggal 25 Januari 1999 dari Ayah Wito dan Ibu Nurhayati, ia anak ke tiga dari lima bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 182 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP Negeri 41 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMK Negeri 6 Palembang, pada tahun 2019 ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Pada tahun 2018 ia mulai bekerja di SPBU Singapore Station 3 Palembang sebagai Karyawan dengan jabatan sebagai Operator.

Palembang, Maret 2023

Fadilah Putri Indriani

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah banyaknya dunia bisnis yang tidak lepas dari persaingan yang ketat, para pelaku bisnis harus selalu kreatif dan berinovatif untuk dapat bertahan. Setiap perusahaan pada umumnya menginginkan usahanya berhasil. Dalam membuat keputusan dalam membeli suatu produk, pelanggan biasanya melakukan berbagai penilaian terlebih dahulu sehingga perusahaan perlu menetapkan berbagai strategi yang sesuai agar dapat menarik pelanggan menjatuhkan pilihannya dalam membeli produk yang ditawarkan perusahaan.

Stasiun pengisian bahan bakar umum atau biasa yang disebut dengan SPBU merupakan kebutuhan sehari-hari untuk menunjang kegiatan seluruh masyarakat agar dapat melakukan aktivitasnya. Melihat peluang tersebut, banyak pelaku bisnis yang bersaing untuk membuka usaha SPBU sehingga tidak heran jika terkadang ada beberapa SPBU yang berada berdekatan. Dari banyaknya SPBU yang ada di Kota Palembang, SPBU Singapore Station 3 termasuk salah satu SPBU yang telah dikenal oleh masyarakat.

SPBU Singapore Station 3 merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan bahan bakar dan berada dalam naungan PT. Singa Mas Jaya Lestari. Yang telah berdiri sejak tahun 2018 dan beralamat di jalan Dr. M. Isa, No.16 Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Dalam menarik pelanggan atau konsumen agar dapat melakukan pembelian produknya, Singapore Station tidak hanya menyediakan BBM

namun juga berbagai hal yang dapat menarik konsumen atau pelanggan agar berkunjung seperti menyediakan cafe, minimarket, ATM center, mushola, toilet gratis dan pengisian angin nitrogen. Dalam hal ini Singapore Station memiliki banyak keunggulan jika dibandingkan dengan SPBU lainnya. Namun hal tersebut tidak menjadikan jaminan bahwa konsumen akan melakukan pengisian bahan bakar di SPBU Singapore Station 3 Palembang.

Tabel 1.1
Data Penjualan SPBU Singapore Station 3 Palembang
Tahun 2018-2021
(Dalam miliar)

No	Bulan	2018	2019	2020	2021
1	Januari	-	1.152.033,83	1.229.681,54	1.062.320,50
2	Februari	-	1.055.206,51	1.192.449,62	1.014.407,44
3	Maret	192.897,87	1.248.596,3	1.099.877,51	1.130.866,4
4	April	781.547,83	1.111.153,58	714.916,46	1.100.203,15
5	Mei	852.310,83	1.191.209,42	744.324,46	1.168.032,58
6	Juni	879.699,04	1.084.780,72	808.767,64	1.132.875,07
7	Juli	940.044,12	1.184.101,11	943.442,83	1.056.859,59
8	Agustus	982.512,01	1.222.241,17	1.010.118,24	1.125.308,26
9	September	997.547,04	1.183.551,79	1.002.871,96	1.030.082,62
10	Oktober	1.002.206,11	1.202.656,66	1.074.202,18	1.230.817,28
11	November	1.017.856,78	1.241.243,38	1.060.302,96	1.117.923,36
12	Desember	1.029.057,67	1.220.223,86	1.196.002,68	1.196.002,68
	Total	8.675.679,30	15.279.918,05	12.076.958,08	13.365.698,43

Sumber: SPBU Singapore Station 3 Palembang (Diolah oleh penulis)

Lokasi, motivasi pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penjualan SPBU Singapore Station 3 Palembang. Dari data penjualan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa penjualan SPBU Singapore Station 3 Palembang tidak stabil. Pada tahun 2018 penjualan mencapai Rp 8.675.679,30, tahun 2019 penjualan meningkat sebesar Rp 15.279.918,05, pada tahun 2020 penjualan menurun yaitu mencapai Rp 12.076.958,08, dan pada tahun 2021 penjualan mengalami kenaikan sebesar Rp 13.365.698,43.

Alasan peneliti memilih SPBU Palembang Singapore Station 3 sebagai lokasi penelitian, karena lokasi SPBU Singapore Station 3 yang tidak terlalu luas sehingga sering terjadi antrean kendaraan yang kurang teratur, dan menyebabkan kemacetan di area SPBU.

Lokasi adalah tempat yang menunjukkan operasi perusahaan di mana ada hubungan antara penjual, pembeli dan produsen untuk distribusi barang dan jasa. Lokasi memiliki pengaruh sangat penting untuk sebuah bisnis karena lokasi memiliki dampak besar terhadap pelanggan yang akan membeli produk atau jasa tersebut.

Konsumen dapat melihat langsung jenis, jumlah dan harga barang yang diproduksi atau dijual. Hal ini memudahkan konsumen untuk memilih dan memproses atau membeli produk yang ditawarkan langsung. Dalam lokasi ini aktivitasnya jelas, mulai dari proses kedatangan bahan baku, pengolahan, sampai dengan pengiriman konsumen atau ke gudang. Pelanggan saat ini tentunya sangat luas dalam melihat dan memilih lokasi belanja mereka. Lokasi yang baik akan memiliki efek yang baik pada penjualan.

motivasi pelanggan adalah suatu keadaan dalam kepribadian seseorang yang mendorong kemauan individu tersebut untuk melakukan tindakan guna mencapai suatu tujuan. Ketika motivasi hadir, seseorang akan menunjukkan perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai tujuan yang memuaskan.

Seseorang akan termotivasi untuk melakukan pembelian jika ada dorongan. Semakin kuat dorongan yang diberikan maka seseorang akan semakin termotivasi untuk melakukan keputusan pembelian. Motivasi yang

tinggi dari konsumen akan menarik minat konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Kurangnya motivasi membuat seseorang kurang tertarik melakukan keputusan pembelian.

Instansi-instansi yang menjadi pelanggan untuk mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang karena pengisian yang lebih praktis menggunakan voucher serta tempat instansi yang tidak jauh dari SPBU Singapore Station 3 Palembang.

Pelanggan mengharapkan kualitas pelayanan yang ramah, pelanggan yang puas akan terus melakukan pengisian BBM pada SPBU tersebut. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap SPBU yang akhirnya pelanggan akan tetap loyal pada SPBU tersebut.

Kualitas Pelayanan adalah suatu strategis dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang atau jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan dalam suatu kegiatan bisnis sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian. Kepuasan yang dirasakan konsumen sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. SPBU dituntut untuk bersaing, tidak hanya dalam aspek produk tetapi banyak hal yang perlu diperhatikan, diantara kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh SPBU Singapore Station 3 Palembang yaitu 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), Menunjuk dan mengucapkan “Mulai Dari 0” saat mengisi minyak ke tangki kendaraan,

Memberi tahu pelanggan/konsumen tentang Promo Kartu Kredit Bank DBS dan My Pertamina, Menjelaskan fasilitas - fasilitas yang ada di SPBU Singapore Station 3 Palembang, Memberikan Nota/struk sebagai bukti pembelian atau penerimaan transaksi.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kehandalan pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan pelanggan atau konsumen. Karyawan tidak memenuhi harapan pelanggan, pelayanan tidak memuaskan karena sikap operator yang terkadang tidak ramah, respon staf yang lambat dan juga antrian yang terkadang tidak teratur. Jaminan kesopanan karyawan tidak mampu berkomunikasi dengan baik, kurangnya empati atau kurangnya minat pribadi. Oleh karena itu, untuk dapat tetap bertahan, SPBU harus memahami keluhan dari pelanggan, memahami ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan dan memperbaiki kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di Singapore Station 3 Palembang?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di Singapore Station 3 Palembang?
4. Bagaimanakah Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan dan kualitas pelayanan secara terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh motivasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi, Motivasi Pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengisi BBM di SPBU Singapore Station 3 Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam merumuskan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan terutama yang berkaitan dengan lokasi, motivasi pelanggan dan kualitas pelayanan yang dapat mempertahankan pelanggan dan menambah konsumen pada perusahaan tersebut.

2. Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan penelitian tentang pengaruh lokasi, motivasi pelanggan, dan kualitas pelayanan.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia kerja nanti.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono, PH. D. (2015: 345). Strategi Pemasaran, Edisi Salemba Empat, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- Hardani, dkk (2020). Metode Penelitian: kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta, Pustaka ilmu.
- Harjono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. Jurnal Manajemen DanStar-Up Bisnis, 2021, 6.
- Hartini, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Hotel Sakura Palangka Raya. AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosal dan Humaniora, 2017, 31.
- I Gst. B Ngr. P. Putra, dkk. 2021, Kewirausahaan, Nila Cakra: Badung Bali
- Indrasari, M. 2019. Pemasaraan Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Lupiyadi, Rambat & A Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nazir, Abdul, 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Mulia Medika.

- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, 2012, Manajemen Pemasaran Ed. Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemahan Oleh BOB Sabran MM: Penerbit Erlangga.
- Rizal, F., Adam, M., & Mahdani. (2017). Pengaruh Harga, Desain, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasca Pembelian Perumahan di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 76-87.
- Santoso, N. C., & Hidayat, W. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Produk Roti Boy Di Mall Kota Semarang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1-12.
- Setiadi, J. Nugroho (2003). Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta: Prenada Med).
- Setiadi, N. J., & SE, M. (2019). Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Ketiga (Vol. 3). Prenada Media.
- Shinta, A. (2011). Manajemen pemasaran Universitas Brawijaya Press.
- Sumarwan, Ujang. 2015. Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran, Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tim penyusun Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti, 2021, Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir, Edisi Kedua Cetakan Pertama, Palembang.

Toriq, M., & Martoatmojo, S. (2004). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3 (8).

Zheng, R., & Pramudana, C. (2021). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian bahan bakar pada SPBU Singapore Station Katamsa Medan,” *Journal of Sustainable Business Hub 2.1* (2021): 18-51.