

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) DI KARANGAN KOTA PRABUMULIH

Ristia Rahmania *1

Yudi Tusri ²

Herina ³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih

*e-mail: Ristiarahmania848@gmail.com, yuditusri@gmail.com, herlinaprabu12345@gmail.com

Abstrak

Ristia Rahmania, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih dibawah bimbingan Bapak Yudi Tusri, S.E., M.Si dan Ibu Herlina, S.Pd., M.Pd. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Dimanakah variabel Kepuasan Pelanggan (Y), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X1)? menggunakan sampel 100 orang. Menggunakan metode pengolahan data dengan aplikasi SPSS (versi 26.0). Data ini diolah dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan analisis koefisien determinasi (R2) dengan menggunakan program SPSS versi 26.0. Persamaan regresi linier berganda, $Y = 3,166 + 0,518 X1 + 0,397 X2 + e$, diperoleh dari perhitungan data dan temuan analisis. Uji simultan (F) digunakan untuk mengevaluasi variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen berdasarkan temuan uji hipotesis. Nilai Fhitung (443,692) dengan nilai signifikan $<0,1$ ($0,000 < 0,1$) ditampilkan pada hasil komputasi. Teori ini diterima karena menjelaskan bagaimana fasilitas dan kualitas layanan bekerja sama untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

Ristia Rahmania, The Influence of Facilities and Service Quality on Consumer Satisfaction at Public Fuel Filling Stations (SPBU) in Karanganyar Prabumulih City under the guidance of Mr. Yudi Tusri, S.E., M.Si and Mrs. Herlina, S.Pd., M.Pd. The aim of this research is to find out how customer satisfaction at Public Fuel Filling Stations (SPBU) in Karanganyar, Prabumulih City is influenced by facilities and service quality. Where are the variables Customer Satisfaction (Y), Service Quality (X2), and Facilities (X1)? using a sample of 100 people. Using data processing methods with the SPSS application (version 26.0). This data was processed using validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression tests, partial tests (t), simultaneous tests (F), and analysis of the coefficient of determination (R2) using the SPSS version 26.0 program. The multiple linear regression equation, $Y = 3.166 + 0.518 X1 + 0.397 X2 + e$, was obtained from data calculations and analysis findings. The simultaneous test (F) is used to evaluate the independent variables together against the dependent variable based on the findings of the hypothesis test. The Fcount value (443.692) with a significant value <0.1 ($0.000 < 0.1$) is displayed in the computational results. This theory is accepted because it explains how facilities and service quality work together to influence customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Costomer Satisfaction

PENDAHULUAN

Fasilitas yang memadai dan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan di era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat. Tidak terkecuali Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan sektor migas. Menjadi salah satu penyedia bahan bakar utama di Indonesia, SPBU harus terus meningkatkan dan menyesuaikan penawaran mereka untuk memenuhi permintaan pelanggan yang terus meningkat. Memahami bagaimana Kepuasan pelanggan di SPBU dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Menentukan bagaimana elemen-elemen ini mempengaruhi kebahagiaan dan loyalitas konsumen sangatlah penting. Kalidupa dan Kubangun (dalam Roy Jordi, 2024).

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam Tombeng dkk. (2019), merupakan penilaian pembeli dimana kinerja produk atau jasa alternatif yang dipilih sesuai atau melampaui harapan sebelum dibeli. Kepuasan konsumen, sebaliknya, didefinisikan oleh Daryanto dan Setyobudi dalam Keloay et al. (2019) sebagai evaluasi emosional pelanggan setelah mereka menggunakan suatu produk yang persyaratannya dan harapannya terpenuhi. Fasilitas dapat berperan dalam kesuksesan perusahaan selain kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah aset berwujud yang harus ada sebelum pelanggan dapat menerima layanan berkualitas tinggi.

Ketersediaan bahan bakar yang konsisten, kondisi higienis, toilet, musala, tempat wudhu, empat pompa pengisian bahan bakar minyak, CCTV, fasilitas pemadam kebakaran, tangki penampungan, rambu peringatan, penerangan, instalasi listrik, parkir, fasilitas air, dan layanan lainnya seperti minimarket dan gedung yang memenuhi standar antomy gedung merupakan semua aspek fasilitas SPBU yang berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan yang memuaskan. Selain fasilitas, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai SPBU juga menjadi pertimbangan penting. Elemen-elemen kualitas layanan ini mencakup sikap ramah, ketepatan waktu, efektivitas, dan kapasitas karyawan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama keberhasilan suatu usaha. Supriyanto (2022). Pelanggan yang merasa puas terhadap suatu layanan, kemungkinan besar akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain dan menggunakannya lagi di masa mendatang. Oleh karena itu, SPBU Pertamina perlu memiliki pemahaman yang kuat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. SPBU Pertamina dapat membuat rencana bisnis yang sukses untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi mereka di pasar dengan memahami dan memantau fasilitas dan kualitas layanan. (Masisi et al., 2020).

Keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan mengelola transaksi dan memiliki kapasitas untuk memberikan informasi yang benar kepada klien merupakan komponen penting kualitas pelayanan SPBU Kota Prabumulih. Pelanggan puas dan merasa dihargai ketika mereka menerima layanan yang cepat dan sopan. Selain itu, kapasitas pejabat dalam menangani keluhan dan menawarkan penyelesaian yang memuaskan kepada pelanggan merupakan salah satu komponen keunggulan layanan. SPBU Karanganyar di Kota Prabumulih membina hubungan jangka panjang dengan pelanggannya dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, yang tidak hanya meningkatkan kebahagiaan pelanggan tetapi juga mendorong loyalitas pelanggan dan dukungan berkelanjutan. (2020, Sudarwadi)

Taktik utama dalam lingkungan industri minyak yang semakin kompetitif adalah berkonsentrasi pada kepuasan pelanggan. Elemen kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan adalah fasilitas yang komprehensif, unggul, serta layanan yang ramah dan efektif. Kajian ini mempunyai dampak praktis yang penting bagi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih, selain signifikan secara akademis. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Prabumulih dapat meningkatkan posisi pasarnya dengan memahami dan meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas berdasarkan hasil studi

Ketertarikan penulis untuk meneliti "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karanganyar Kota Prabumulih" bermula dari latar belakang informasi yang telah diberikan di atas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data dengan menggunakan angka-angka dan statistik disebut penelitian kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karanganyar Kota Prabumulih yang terletak di Desa Karanganyar Kecamatan Rambang Kapak Tengah menjadi tempat penelitian ini dilakukan. Pintu keluar Tol Prabumulih-Indralaya di Sumsel tak jauh dari lokasi. Penelitian ini akan dimulai pada awal bulan Januari 2025 dan berjalan selama satu bulan.

Baik populasi maupun sampelnya

Populasi penelitian berjumlah 100 orang yang Membeli bensin di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Karanganyar Kota Prabumulih pada awal Januari 2025.. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *lemeshow*.

Jenis dan Sumber Data

Data kuantitatif atau data yang berupa angka, dan data kualitatif yang memberikan data berupa kata dan kalimat merupakan dua kategori data yang dimanfaatkan. Dua kategori sumber data yang digunakan dalam penelitian ini: data primer, yang penulis kumpulkan secara langsung, dan data sekunder, yang berfungsi sebagai informasi pendukung untuk mendukung pengumpulan data penulis dari makalah, jurnal, dan catatan milik instansi.

Definisi Variabel dan Operasional Variabel

Fasilitas (X1)

Menurut Munawir (2019:208), fasilitas adalah sumber daya nyata yang perlu dapat diakses sebelum suatu layanan dapat diiklankan. Segala sesuatu yang memfasilitasi kebahagiaan pelanggan juga dapat dianggap sebagai fasilitas. Pandangan yang menyatakan fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu layanan diberikan kepada pelanggan sedikit berbeda dengan pandangan Tjiptono (2019:23). Tiga indikator yang dapat dijadikan alat ukur variabel fasilitas dikemukakan oleh Chandra & Zulbahri (2019:78). Ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama
2. Fasilitas Penunjang
3. Fasilitas penunjang

Kualitas Pelayanan (X2) Menurut sudut pandang Rambat Lupiyoadi (2019:62), sejauh mana perbedaan harapan pelanggan dengan pelayanan aktual yang diterimanya inilah yang menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Mulawati dkk. (2019:7), adalah kapasitas penyedia jasa dalam membantu konsumen produk atau jasa. Berikut indikator kualitas pelayanan menurut Hidayati dkk. (2021):

1. Bukti Fisik
2. Empati
3. Keandalan
4. Daya tanggap

Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan menurut Nrasari (2019:87) adalah sejauh mana seseorang merasa puas terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerjanya dengan harapannya. Kepuasan konsumen menurut Kotler et al. (2021), adalah emosi yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang mereka pertimbangkan dengan kinerja yang mereka antisipasi. Menurut Indrasari (2019:92), indikator untuk mengukur konsumen adalah:

1. Sesuai dengan Harapan
2. Minat untuk Kembali
3. Ketersediaan Merekomendasikan

Metode pengumpulan data

Kuesioner yang terdiri dari daftar pertanyaan tertulis digunakan untuk pengumpulan data. dan disebar dan diisi oleh responden, sedangkan observasi wawancara sebagai metode pelengkap untuk mengumpulkan data.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data aktivitas setelah menngumpulkan data dari seluruh responden maupun sumber maupun sumber data lainnya kemudian memeiilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain. Menurut Sugiyono (2020:206) Setelah pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data lainnya, Analisis data adalah langkah berikutnya. Tugas analisis data antara lain mengelompokkan data menurut variabel jenis responden, mentabulasi data menurut seluruh variabel responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Sedangkan kuesioner berisi dua uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi tradisional dengan menggunakan alat Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26, metode analisis utama dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardize d Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Data Primer yang diolah, SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 1 nilai konstanta sebesar 3,061 artinya jika nilai fasilitas dan kualitas pelayanan bernilai nol maka nilai SPBU, atau Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum bagi konsumen di Karangn Kota Prabumulih adalah sebesar 3,061.

Koefisien regresi variabel fasilitas (X1) berada pada kisaran 0,522 (positif). Dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara fasilitas dan kebahagiaan pelanggan, karena setiap perubahan pada salah satu variabel independen fasilitas akan menghasilkan kenaikan variabel dependen sebesar 0,522..

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) bernilai positif sebesar 0,396. Hal ini menunjukkan kepuasan klien dan keunggulan layanan berkorelasi positif, artinya setiap kenaikan satu satuan variabel bebas kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen (variabel terikat) akan naik sebesar 0,396.

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standar dized	T	Sig.	Collinearity Statistics

				Coefficients				
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,061	3,359		,911	,364		
	FASILITAS	,522	,070	,511	7,446	,000	,860	1,163
	KUALITAS PELAYANAN	,396	,064	,428	6,234	,000	,860	1,163
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN								

Sumber: Data primer yang diolah, SPSS (2025)

Tabel 2 diatas menunjukkan terdapat hubungan secara parsial antara variabel fasilitas (X1) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). dimana $7,446 > 1,660$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,1$. Dengan demikian, hipotesis (H1) dapat diterima karena Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih mempunyai fasilitas (X1) yang berpengaruh baik dan signifikan pada kepuasan pelanggan (Y).

Nilai kepuasan pelanggan (Y) secara pribadi dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X2). Contoh ini melibatkan nilai yang tidak sama dengan $0,000 < 0,1$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $6,234 > 1,660$. Oleh karena itu, hipotesis (H2) dapat dikatakan benar karena terdapat hubungan yang positif dan substansial antara kualitas produk (X2) dengan pembelian konsumen (Y) Karangn Kota Prabumulih merupakan lokasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

Tabel 3
Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	890,471	2	445,235	75,061	,000 ^b
	Residual	575,369	97	5,932		
	Total	1465,840	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS						

Sumber: Data primer yang diolah, SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat dikatakan merugikan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $75,061 > 2,76$, dengan tingkat signifikansi $0,0001 < 0,0001$. Dengan demikian, karakteristik fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai persamaan (simultan) dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Karangn Kota Prabumulih (H3) pelanggan (Y).

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determiasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,599	2,43550
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS				
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN				

Sumber: Data primer yang diolah, SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4 hasil penelitian menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R²) yang diperoleh sebesar 0,599. Hal ini jika dijadikan ke persen maka R² adalah sebesar 59,9% kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan sisanya yaitu 40,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kesimpulan yang dicapai dalam perdebatan ini berdasarkan hasil uji hipotesis adalah seperti ini:

Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Berdasarkan hipotesis pertama (H1), Kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh fasilitas (X1). Mengingat temuan penelitian, koefisien X1 sebesar 0,522 yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas sebesar 1 satuan (%) akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,522. Ukuran kepuasan konsumen (Y) secara parsial dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1). dimana nilai relevannya $0,000 < 0,1$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6,262 > 1,660)$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel fasilitas (X1).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Menurut hipotesis kedua (H2), kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X2). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien X2 sebesar 0,396 yang menunjukkan bahwa kenaikan variabel fasilitas sebesar 0,396 akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,396. Variabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ secara parsial dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X2). Dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan besar terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih.

Berdasarkan uji F, kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi secara simultan oleh faktor fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat dianggap berpengaruh. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ maka temuan penelitian di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $75,061 > 2,76$. Dapat disimpulkan bahwa faktor fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Nilai koefisien determinasi (R²) yang ditentukan dari hasil adalah sebesar 0,599 atau 59,9%. Hal ini menunjukkan bahwa faktor independen—fasilitas dan kualitas layanan—secara kolektif menyumbang 59,9% dari varian variabel dependen, yaitu kebahagiaan pelanggan, sedangkan faktor lain seperti lokasi dan biaya memengaruhi 40,1% sisanya.

KESIMPULAN

Kesimpulan berikut dapat diambil dari temuan penelitian dan percakapan yang dilakukan peneliti tentang bagaimana Kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Karangn Kota Prabumulih menjadi subjek penelitian yang berjumlah 100 responden.

1. Variabel fasilitas (X1) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), berdasarkan temuan penelitian. dimana $6,262 > 1,660$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Variabel fasilitas (X1) mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan secara parsial antara ukuran kualitas pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). dimana $0,000 < 0,1$ merupakan angka signifikan dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,436 > 1,660$. Dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Uji F menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi secara simultan oleh faktor fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Apabila $75,061 > 2,76$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan taraf signifikansi $0,000 < 0,1$ Dan berdasarkan temuan uji determinasi, variabel fasilitas (X1) dan Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 59,9% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X2), dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti harga dan lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Paki Abror, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Zacky Muhammad Pekanbaru*. Program Studi Manajemen S1. Fakultas Ekonomi Universitas Riau Pekanbaru.
- Chandra, Y. & Zulfahri, L. (2019). *Pengaruh Perceived Value dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang di warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis, 10 (1), 35-54.
- Dery Shafwan P.N dkk. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember)*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Firmansyah 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Lumpue Kota Parepare* (Skripsi). Program Studi Strata Satu Manajemen Fakultas Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada Parepare.
- Greissela A. Sehangunaung dkk. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado*. Jurnal EMBA. ISSN: 2303-1174. Vol.11, No. 3. 2023, Hal.1-11. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ilham Agustian dkk 2019. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Harja Putra Cabang Bengkulu*. Jurnal Profesional FIS UNIVED Vol.6 No. 1 Juni 2019. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
- IL Puspita 2022. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sinar Riau Abadi (SPBU 14.287.615 Kandis)*. Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
- Kasinem. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Selero Lahat*. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 7 (1), 333.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2021). *Marketing Management*. Edisi ke-15. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R., dkk. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktikk*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indira Purwita dkk. *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.613.07. Seduri Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto*. Jurnal Ilmu Kesehatan ISSN: 3025-8855, 2024, Vol.7 No.3. Program Studi Manajemen, Universitas Islam Majapahit, Indonesia.

-
- Muhamma Aghistni Maulana Salsabilah, 2022. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina Marifat di Kradenan Banyuwangi* (Skripsi). Universitas Islam Malang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Malang.
- Mohammad Aldrin Akbar 2023. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Mirai Management. ISSN: 2598-8301. Volume 8 Issue 2 (2023) Pages 321-334. Universitas Yapis Papua.
- Muhammad Priyanto & Tiris Sudrartono 2021. *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Aksesoris Pakaian di Toko Mingka Bandung*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis. E-ISSN: 2723-6951. Volume.2 No.1 Bulan April- September 2021. Program Studi Manajemen & Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha.
- Mulawati, A., dkk. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kabupaten Batang Hari Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk*. Citra Ekonomi, 3 (2), 54-67.
- Mulyono, S. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Customer Loyalty terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta*. Relevance : Journal of Management and Business, 2 (2).
- Munawir. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi*. Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, 4 (2), 204-215.