

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin)**

Guruh Ramadhan^{1*}, Hairul², Farida Yulianti³

¹Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16310852

²Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1125096201

³Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1121076901

*email: guruhramadhan123@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa, 2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa, 3) apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei dan dengan alat bantu kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara teknik acak sederhana (simple random sampling). Data penelitian diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan sebesar $6,066 > 1,984$ dan $\text{sig } 0,00 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan sebesar $6,731 > 1,984$ dan $\text{sig } 0,00 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa. secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebesar $122,612 > 3,09$ dan $\text{sig } 0,00 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa.

Kata Kunci: fasilitas; kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out: 1) whether the facility has an effect on customer satisfaction at Adhyaksa gas stations, 2) whether service quality has an effect on customer satisfaction Adhyaksa gas stations, 3) whether the facility and service quality has an effect on customer satisfaction at Adhyaksa gas station. This descriptive quantitative research, used survey method and questionnaire. Sampling technique used simple random sampling. The research data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents. This research uses Regression analysis. The results of this research showed that the facility partially has a significant effect of $6,066 > 1,984$ and $\text{sig } 0,00 > 0,05$ on customer satisfaction at Adhyaksa gas station and service quality that partially has a significant effect of $6,731 > 1,984$ and $\text{sig } 0,00 > 0,05$ on customer satisfaction at Adhyaksa gas station. Simultaneously facility and service quality have a significant effect of $122,612 > 3,09$ and $\text{sig } 0,00 > 0,05$ on customer satisfaction at Adhyaksa gas station.

Keywords: facility; service quality and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era global saat ini perkembangan perusahaan semakin dinamis, sehingga perusahaan harus mampu memperluas usahanya dengan menguasai pangsa pasar. Hal tersebut mendorong banyaknya bermunculan perusahaan yang saling bersaing. Setiap perusahaan akan mengatur perencanaan strategis yang terbaik untuk dapat bersaing, terutama dalam meningkatkan kinerja para karyawan. Pendapat Bryson dalam Roofiah (2011: 21) menyatakan bahwa perencanaan strategis adalah inovasi manajemen yang dapat bertahan lama, karena perencanaan strategis dibangun di atas pembuat keputusan politik. Memunculkan dan memecahkan isu-isu penting adalah inti pembuatan perencanaan strategis. Perencanaan strategis berhubungan dengan pemeriksaan kesesuaian yang paling baik dan bermanfaat antara organisasi dengan lingkungannya yang didasarkan pada pemahaman mendalam. Dengan meningkatkan kekuatan internal dan mengurangi atau mengatasi kelemahan internal untuk memperoleh keuntungan dari peluang eksternal dan meminimalkan atau mengatasi ancaman eksternal.

Jadi dapat disimpulkan dari pengertian tersebut perencanaan strategis merupakan tindakan-tindakan penting yang diberikan oleh manajer atau pimpinan untuk melaksanakan suatu kegiatan secara efektif dan efisien dalam pencapaian organisasi di masa depan dengan mendorong sumber daya yang telah ada untuk mencapai tujuan tersebut. Perubahan yang terjadi di lingkungan serta keinginan konsumen menjadi bagian dari itu juga.

Perusahaan adalah suatu lembaga yang dibangun secara terorganisir dan bergerak dalam bidangnya yang terikat pada hukum ekonomi dan prinsip dasar perusahaan pada umumnya. Para pengusaha harus mampu memanfaatkan peluang bisnis yang ada, mudah mengidentifikasi kebutuhan individu untuk menghasilkan dan menggunakan barang atau jasa di dalam proses keputusan pembelian konsumen. Berbagai macam produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Setiap perusahaan pasti ingin mempertahankan eksistensi kinerja guna untuk kelangsungan usahanya dalam mencapai tingkat pertumbuhan yang

diharapkan. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup suatu usaha dalam persaingan yang semakin ketat, tentu saja perusahaan harus mampu mengembangkan usahanya serta membuat inovasi yang menarik. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan dalam pengembangan usaha tersebut.

Secara umum semua perusahaan bertujuan untuk menghasilkan laba yang maksimal, maka kegagalan yang terjadi dalam melaksanakan kegiatan pemasaran akan berakibat cukup fatal bagi perusahaan. Dalam menjalankan usaha pemasaran untuk mengembangkan dan menguasai pasar merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan agar tujuan-tujuan yang diharapkan tercapai, salah satunya tujuan itu meningkatkan hasil penjualan. Jadi perusahaan harus memiliki metode-metode yang digunakan sebagai pedoman terutama dalam segi pemasaran.

Salah satu produk yang selalu dibutuhkan oleh sebagian besar konsumen adalah bahan bakar, sebab bahan bakar merupakan salah satu peranan yang penting dalam kehidupan umat manusia. Semakin majunya teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan utama yang sangat diperlukan manusia dalam menjalankan segala aktivitasnya.

Bahan bakar digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Pada saat ini transportasi merupakan hal yang efektif dan efisien yang sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan. Transportasi di Indonesia sudah sangat maju baik transportasi laut, udara dan darat. Transportasi termasuk bagian penting untuk melakukan berbagai kegiatan di sebuah kota, misalnya Banjarmasin. Transportasi sudah banyak berkembang baik dan menjadi kebutuhan yang sangat penting oleh para masyarakat. Mengikuti perkembangan zaman ke era modern, alat-alat transportasi darat dari tahun ke tahun mengalami perkembangan, dari yang kerjanya manual sekarang menggunakan mesin seperti kendaraan roda dua atau sepeda motor, mobil beroda empat, bis, taksi, bajaj dan masih banyak yang lainnya. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya mengalami peningkatan terutama kendaraan roda dua atau sepeda

motor (Tabel 1.1). akibatnya, kebutuhan akan bahan bakar akan terus meningkat.

Tabel 1
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor
Menurut Jenis
Tahun 2012-2018

Tahun	Jenis Kendaraan Bermotor				Jumlah
	Mobil Penumpang	Mobil Bis	Mobil Barang	Sepeda motor	
2012	10.432.259	2.273.821	5.286.061	76.381.183	94.373.324
2013	11.484.514	2.286.309	5.615.494	84.732.652	104.118.969
2014	12.599.038	2.398.846	6.235.136	92.976.240	114.209.260
2015	13.480.973	2.420.917	6.611.028	98.881.267	121.394.185
2016	14.580.666	2.486.898	7.063.433	105.150.082	129.281.079
2017	15.423.968	2.509.258	7.289.910	111.988.683	137.211.818
2018	16.440.987	2.538.182	7.778.544	120.101.047	146.858.759

Sumber: BPS - Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia

Pertumbuhan ekonomi setiap tahunnya yang semakin meningkat serta tidak terlepas dengan kenaikan jumlah kendaraan bermotor. Bagi masyarakat menggunakan kendaraan menjadi hal yang wajar, sebab sebagian besar masyarakat menggunakannya untuk bepergian bekerja apalagi bagi masyarakat kelas menengah ke atas pasti akan menggunakan mobil.

PT Pertamina (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar. Pertamina terus berupaya mengembangkan standar pelayanan baru guna memberikan konsumen mendapatkan pelayanan yang nyaman dan terbaik. Pertamina juga menyalurkan produk-produk yang dihasilkan dan sebagai sarana untuk bekerjasama ke pada pihak swasta seperti SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum).

Dalam proses peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan pada SPBU Pertamina memang sangat tidak mudah, mengingat banyaknya jumlah SPBU di Indonesia. Dengan memberikan pelayanan yang baik, akurat dan cepat akan menciptakan kepuasan bagi konsumen sehingga konsumen akan tetap loyal pada SPBU tersebut. Bila pelayan kurang memenuhi harapan konsumen maka konsumen tidak akan merasa puas dan apabila memberikan pelayan yang lebih baik maka konsumen akan merasa puas dan loyal. Dengan Banyaknya jumlah SPBU di Banjarmasin berlomba-lomba bersaing untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Tujuan utama

pelayanan SPBU adalah memberikan kepuasan kepada konsumen serta mengurangi keluhan dari konsumen.

PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 di jalan adhyaksa kota Banjarmasin mulai beroperasi pada tahun 1994 sampai sekarang. Pada SPBU Adhyaksa terdapat 5 pos pengisian bahan bakar yang terdiri dari premium, pertalite, pertamax, bio solar dan dexlite. Kemudian terdapat fasilitas berupa mushola, toilet, pos pomba angin dan mesin ATM.

Sebaiknya pihak SPBU Adhyaksa harus dapat melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan yang diajukan oleh konsumen, sehingga dapat mempertahankan kelayakitan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin)".

METODE

Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis dan sekaligus melakukan eksplanasi terhadap beberapa variabel. Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variable lain.

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02, Jl. Adhyaksa No. 5, RW. 02, Sungai Miai Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan (70123).

Sedangkan waktu penelitian dari maret 2020 sampai Juni 2020.

Populasi

Menurut Sugiyono (2016;80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Beberapa penelitian terkadang memiliki cakupan populasi yang luas, akan tetapi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelanggan SPBU Adhyaksa Banjarmasin.

Sampel

Menurut Sugiyono (2012; 120) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan acak sederhana (*simple random sampling*). Pelaksanaan teknik *simple random sampling* tersebut diberikan kepada pelanggan SPBU Adhyaksa sebagai responden penelitian ini. Adapun jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari hasil menghitung dalam bentuk angka atau data yang diangkakan melalui penyebaran kuesioner yang masih perlu dianalisis.
2. Data Kualitatif, yaitu informasi yang diperoleh melalui wawancara, serta data secara lisan maupun tulisan dari dalam SPBU Adhyaksa Banjarmasin.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang bersumber dari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti jurnal penelitian.

2. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara langsung ke perusahaan, seperti berikut:
 - 1). Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan terhadap SPBU Adhyaksa Banjarmasin langsung pada objek yang diteliti.
 - 2). Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data yang menunjang penelitian di SPBU Adhyaksa Banjarmasin.
 - 3). Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Adhyaksa Banjarmasin.

Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)
Variabel yang mempengaruhi variabel lain atau yang menjadi sebab perubahan variabel terikat. Variabel bebas dalam hal ini adalah Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya atau dipengaruhi variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan bagian dari penelitian yang memberikan penjelasan variabel-variabel operasional agar dapat diukur. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Matrik Operasional Variabel

Variabel	Definisi Kone	Indikator	Pengukuran
Fasilitas (X ₁)	Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan modal jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program yang satu dari pesaing lainnya. Lupiyoadi (2011:150)	1. Perencanaan spasial; 2. Perencanaan ruangan; 3. Perlengkapan atau perabotan; 4. Tata cahaya; 5. Warna; 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis; Tjiptono (2014:161)	Skala <i>Likert</i> 1 s.d 5
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan ciri dari barang dan jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan. Kotler (2012:23)	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) Kotler (2012:23)	Skala <i>Likert</i> 1 s.d 5
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler (2014:150)	1. Penyediaan layanan yang baik. 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat. 4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen. Tjiptono (2004:62)	Skala <i>Likert</i> 1 s.d 5

Sumber: Dibuat untuk oleh penulis untuk skripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Hasil Uji Validitas

Tabel 3
Hasil Validitas Fasilitas

Fasilitas			
Item	r hitung	r tabel	Keterangan
F1	0,723	0,197	Valid
F2	0,700	0,197	Valid
F3	0,770	0,197	Valid
F4	0,705	0,197	Valid
F5	0,721	0,197	Valid
F6	0,570	0,197	Valid

Sumber: data primer, diolah tahun 2020

Tabel 4
Hasil Validitas Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan			
Item	r hitung	r tabel	Keterangan
PP1	0,632	0,197	Valid
PP2	0,611	0,197	Valid
PP3	0,649	0,197	Valid
PP4	0,613	0,197	Valid
PP5	0,677	0,197	Valid

Sumber: data primer, diolah tahun 2020

Tabel 5
Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan			
Item	r hitung	r tabel	Keterangan
KP1	0,774	0,197	Valid
KP2	0,730	0,197	Valid
KP3	0,692	0,197	Valid
KP4	0,731	0,197	Valid

Sumber: data primer, diolah tahun 2020

Hasil uji validitas fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada semua butir pernyataan dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6
Hasil Reliabilitas Fasilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Tabel 7
Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	5

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Tabel 8
Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

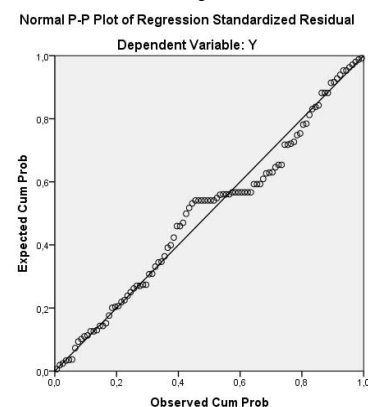
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	4

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Hasil uji reliabilitas fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada semua butir pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

Hasil Uji Normalitas

Gambar 1
Grafik Hasil Uji Normalitas



Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Berdasarkan gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized residual* dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonal menandakan bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas dapat disimpulkan bahwa nilai residual

berdistribusi normal dan model regresi layak untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Tabel 4. 1
Statistik Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,33055939
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,085
	Negative	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		,922
Asymp. Sig. (2-tailed)		,364

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai *unstandardized residual* memiliki nilai *asympt.sig. (2-tailed)* 0,364 yang berarti $> 0,05$, ini membuktikan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 9
Statistik Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,582	1,044	-,558	,578			
X1	,305	,050	,440	6,066	,000	,557	1,797
X2	,451	,067	,488	6,731	,000	,557	1,797

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 9 hasil uji Multikolinieritas di atas dari hasil uji *Variance Inflation Factor (VIF)* pada hasil output SPSS 20.0 tabel *coefficient* dari masing-masing variabel independen memiliki VIF < 10 yaitu untuk variabel fasilitas 1,797 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,797 dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ yaitu untuk variabel fasilitas 0,557 dan untuk variabel kualitas pelayanan 0,557. Maka dapat dinyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat multikolinieritas antara variabel dependen dengan variabel independen

yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statistik

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1,526	,657			2,321	,022
X1	-,036	,032	-,154		-1,142	,256
X2	,016	,042	,051		,374	,709

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Dari hasil output pada tabel 10 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel fasilitas (X1) sebesar 0,256 dan variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,709. Karena tingkat signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas atau dengan kata lain bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-,582	1,044			-,558	,578
Fasilitas	,305	,050	,440		6,066	,000
Kualitas Pelayanan	,451	,067	,488		6,731	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 11 yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibentuk suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,582 + 0,305 X1 + 0,451 X2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Fasilitas

X2 = Kualitas Pelayanan

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Correlations		
		Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Fasilitas	Pearson Correlation	1	,666**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,666**	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,764**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Dari tabel hasil uji korelasi di atas, diketahui nilai sig. (2-tailed) hubungan fasilitas (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Kemudian r hitung sebesar $0,764 > r$ tabel ($0,195$) yang berarti ada hubungan antara fasilitas (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y). Kemudian diketahui nilai sig. (2-tailed) hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Kemudian r hitung sebesar $0,780 > r$ tabel ($0,195$) yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 ^a	,717	,711	1,344

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui koefisien determinasi yang disesuaikan atau (R²) sebesar $0,711$. Hasil ini berarti variabel independen fasilitas dan kualitas pelayanan hanya dapat menjelaskan sebesar $71,1\%$ terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya $28,9\%$

dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji t (uji signifikan parsial)

Tabel 14
Hasil Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,582	1,044		-,558	,578
	Fasilitas	,305	,050	,440	6,066	,000
	Kualitas Pelayanan	,451	,067	,488	6,731	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Dari tabel 14 hasil uji t diatas, dapat diambil kesimpulan, yaitu:

1. Nilai t hitung untuk fasilitas sebesar $6,066$ sedangkan nilai t tabel sebesar $1,984$. Maka dapat diketahui t hitung ($6,066$) $>$ t tabel ($1,984$) dan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.
2. Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar $6,731$ sedangkan nilai t tabel sebesar $1,984$. Maka dapat diketahui t hitung ($6,731$) $>$ t tabel ($1,984$) dan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.

Dapat disimpulkan secara parsial bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Uji F (uji signifikan simultan)

Tabel 15
Hasil Uji F (Uji Signifikan Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	443,092	2	221,546	122,612	,000 ^b
	Residual	175,268	97	1,807		
	Total	618,360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: data SPSS 20.0, diolah tahun 2020

Nilai F hitung yang diperoleh $122,612$. Kemudian dari tabel F dengan signifikan 5% ($0,05$) dapat diketahui F_{tabel} dengan menentukan derajat kebebasan (*degree of*

freedom) pembilang $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df_2 = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$. Dengan ketentuan tersebut maka diperoleh F_{tabel} sebesar 3,09 maka dapat diketahui nilai F hitung ($122,612$) $>$ F tabel (3,09) dengan tingkat signifikan 0,000 karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05.

Maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel kepuasan pelanggan PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan dari hasil hipotesis uji t secara parsial (sendiri-sendiri) menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016) dan Anastasia Anita Wulandari (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan dari hasil hipotesis uji t secara parsial (sendiri-sendiri) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016), Putri

Handayani Hasibuan (2016) dan Anastasia Anita Wulandari (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan dari hasil hipotesis uji F secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya bahwa kedua variabel tersebut saling mendukung dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan pengujian yang telah dilakukan tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. maka dapat diambil kesimpulan, yaitu:

1. Variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Besarnya pengaruh atau kontribusi dari variabel bebas secara bersama-sama dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) sebesar 0,711. Hal ini berarti bahwa variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 71,1% terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil uji F menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari perhitungan uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($122,612 > 3,09$) dan dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

3. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Fasilitas (X1) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,066 > 1,984$) dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.
4. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). hal ini dapat dilihat dari perhitungan uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,731 > 1,984$) dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan. Adapun beberapa saran yang akan diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaksa. Namun pihak perusahaan tetap harus meningkatkan dan merawat kualitas serta meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga peneliti memberi saran atau masukan untuk fasilitas perlengkapan yang ditawarkan, sebaiknya lebih ditingkatkan seperti membuat atau menambah tempat duduk bagi orang yang ingin beristirahat dan juga menambah perlengkapan yang ada pada mushola sehingga para pelanggan akan merasa nyaman dan puas dalam menggunakan atau memanafaatkann fasilitas yang ditawarkan tersebut. Dan juga pada kualitas pelayan sebaiknya pihak perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas para karyawannya terutama para operator yang secara langsung melayani para pelanggan. Apabila operator memberikan pelayanan yang baik seperti bersikap ramah dan sopan serta memberikan komunikasi yang baik maka pelanggan akan merasa senang dan kemungkinan kedepannya akan loyal untuk membeli BBM ditempat tersebut.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti komunikasi, citra perusahaan dan lokasi. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

REFERENSI

- Djaslim, Saladin, 2004., Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan, Edisi 5, Linda Karya, Bandung.
- Donni, Junni Priansa, 2017., Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer, Alfabeta, Bandung
- Ghozali, I, 2016 Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23, BPFE Universitas Diponegoro, Semarang
- Hasibuan, Putri Handayani, 2016., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta
- Kotler Philip dkk, 2012., Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2007., Manajemen pemasaran, 12th ed, PT Indeks, Jakarta
- Kotler, P., & Gary A., 2006., Principles of Marketing, 11th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2014., Principle of Marketing, Edisi 12, Jilid ke-2, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, 2003., Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, edisi 9, PT, Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip and Keller, K. L., 2016., Marketing Management, 15th ed, Person Prentice Hall, Inc., New Jersey

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. Prinsip- Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, K. L., 2008., Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip, 2005., Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 3, Penerbit indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2013., Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13, Bahasa Indonesi, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2013., Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta
- Oka A, Yoeti. 2010., Dasar-dasar pengertian hospitaliti dan pariwisata, Alumni, Bandung
- Peter J.P. and J.H. Donnelly, Jr. 2003., A Preface to Marketing Management, Nineth Edition, McGraw-Hill, Boston
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi, 2016., Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta, Yogyakarta
- Risdiyanta, ST., MT., Membedah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) Di Indonesia, Forum Teknologi, Vol 04 No. 3
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013., Perilaku Konsumen, Andi Offset, Yogyakarta
- Schiffman, I.G., & Leslie L.K., 2004., Consumer Behavior. 8th edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Simamora, Bilson, 2001., Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Cetakan Pertama, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008., Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi, 2008., Strategi Pemasaran, Edisi 3, CV Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2011., Pemasaran Jasa, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2014., Pemasaran Jasa. Penerbit, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004., Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wulandari, Anastasia Anita, 2017., Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres Stasiun Tugu Yogyakarta, Yogyakarta
- Yunus dan Budianto, 2014., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 3 No 12, Surabaya