SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
(STKIP) PGRI BANGKALAN
PUSAT BAHASA
Jl. Soekarno Hatta No. 52 Bangkalan Telp/Fax. (031) (031) 99301078 / 3092325
e-mail: admin@stkippgri-bkl.ac.id website: www.stkippgri-bkl.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: 275/B11/C/IX/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Arfiyan Ridwan, M.Pd
NIDN : 0723078802
Jabatan : Kepala Pusat Bahasa

Menerangkan bahwa artikel di bawah ini:

a) Nama penulis : Halimatus Sahdiyah
b) Judul artikel : Analisis perbandingan kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU pertamina dan SPBU shell di daerah Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya
c) Nama Jurnal : Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi
d) Vol/No/tahun : 1/1/2022
e) Tingkat similaritas : 30%

telah diperiksa tingkat plagiasinya dengan menggunakan perangkat *Turnitin* dengan hasil yang dilampirkan bersama surat ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Bangkalan, 12 September 2022
Kepala Pusat Bahasa

Arfiyan Ridwan, M.Pd
NIDN 0723078802

Dipindai dengan CamScanner

10. ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS PADA SPBU PERTAMINA DAN SPBU SHELL DI

by Octaviana Arisinta

Submission date: 02-Sep-2022 10:24AM (UTC-0700)
Submission ID: 1891454292
File name: 10._AGT_22_SPBU.pdf (646.54K)
Word count: 6466
Character count: 39426

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS PADA SPBU PERTAMINA DAN SPBU SHELL DI DAERAH KEDUNG COWEK KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA

(*Comparative analysis of service quality, price, facilities at Pertamina gas stations and Shell gas stations in the Kedung Cowek area, Kenjeran district, Surabaya*)

Halimatus sahdiyah[1)] *, Octaviana arisinta b[2)], Yusrianto sholeh b[3)]

[1]Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Bangkalan, Jl. Soekarno hatta no. 52, wr. 07 Mlajah Kecamatan Bangkalan Kabupaten Bangkalan, Jawa timur Indonesia .

[2]Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Bangkalan, Jl. Soekarno hatta no. 52, wr. 07 Mlajah Kecamatan Bangkalan Kabupaten Bangkalan, Jawa timur Indonesia

[3]Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Bangkalan, Jl. Soekarno hatta no. 52, wr. 07 Mlajah Kecamatan Bangkalan Kabupaten Bangkalan, Jawa timur Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana analisis perbandingan kualitas pelayanan, harga fasilitas terhadap SPBU Pertamina dan SPBU Shell.

. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah reduksi data, model data atau penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

Dari penelitian ini diperoleh stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) merupakan distribusi terakhir dari penyaluran bahan bakar minyak masyarakat. Sedangkan bahan bakar minyak sangat diperlukan . masyarakat menunjang aktifitas sehari-hari dalam mengoperasikan kendaraan bermotor. Di daerah Surabaya termasuk di daerah Kedung cowek Kecamatan Kenjeran terdapat dua SPBU yang beropasi yaitu SPBU Shell dan Pertamina tertunya terdapat perbedaan di keduanya dari harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang terdapat pada SPBUitu sendiri untuk bisa menarik minat pelanggan dalam membeli bahan bakar.

Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi
ISSN-e 2502-275255
Vol. 1, No. 1, April 2020, Hal: 1-12, Doi: https://doi.org/10.36709/jopspe
Available Online at http://ojs.uho.ac.id/index.php/jopspe

Kata kunci: Kualitas, harga, fasilitas, SPBU

Abstract

This study aims to analyze the analysis of the comparison of service quality, prices for Pertamina gas stations and Shell gas stations.

This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. Data analysis carried out by researchers is data reduction, data modeling or data presentation, and finally drawing conclusions.

From this research, it is found that public fuel filling (SPBU) is the last distribution of public fuel oil distribution. Meanwhile, fuel oil is needed. The community supports daily activities in operating motorized vehicles. In the Surabaya area, including in the Kedung cowek area, Kenjeran District, there are two gas stations operating, namely Shell gas stations and Pertamina, of course there are differences in both prices, service quality, and facilities available at the gas station itself to attract customers' interest in buying fuel.

Keywords: quality, price, fasilities, gas stations

PENDAHULUAN

Transportasi di Indonesia sudah berkembang seperti transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat saat ini sudah banyak dikembangkan seperti kendaraan roda dua atau sepeda motor, roda empat seperti mobil, truk, bus dan lain-lain. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) adalah tempat kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar Adanya peningkatan jumlah kendaran bermotor berdampak pada peningkatan jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kota Surabaya. SPBU disebut Pom Bensin yang singkatan dari Pompa Bensin. Di Indonesia SPBU dioperasikan oleh beberapa perusahaan, diantaranya Pertamina, Shell, Petronas.

Di Surabaya tepatnya di daerah Kedung cowek No. 204, Tanah Kali Kedinding Kec.Kenjeran Kota Surabaya terdapat dua SPBU yaitu SPBU Pertamina dan Shell yang jaraknya lumayan berdekatan, Dalam persaingan bisnis antara SPBU milik negara dan swasta ini, tentunya ada perbedaan dalam melakukan hal-hal unik untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi usahanya.

Kualitas pelayanan yang maksimal dapat menimbulkan kepuasan pelanggan, Harga merupakan hal yang harus diperhatikan untuk tercapainya kepuasan pelanggan, Selain harga, fasilitas juga merupakan hal yang perlu di perhatikan dalam sebuah usaha. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga, fasilitas berpengaruh pada kepuasan kepuasan sehingga menimbulkan keinginan untuk membeli kembali. maka dilakukan penelitian untuk menganalisis suatu perbandingan dari kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell dalam mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zandy Pratama (2020) berjudul "Analisis karakteristik kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan SPBU" Di penelitian

* Korespondensi Penulis. E-mail: sadiyah201101@gmail.com Penerbit: Jurusan Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Bangkalan

tersebut hanya mengetahui perbedaan antara dua SPBU yang beroperasi bedekatan dan dalam satu jalur lalu lintas yang menjadi acuan SPBU mana yang lebih memiliki keunggulan.Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian lanjutan dengan meneliti analisis perbandingan kualitas, harga, fasilitas, pelayanan dan kepuasan pelanggan SPBU Pertamina dan SPBU Shell yang juga memusatkan penelitian ini kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah bagi peneliti adalah bagaimana analisis perbandingan kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell yang berada di Kedung cowek kecamatan Kenjeran Kota Surabaya ? Demikian uraian dalam rumusan masalah diatas dapat di tarik kesimpulan data dari hasil wawancara dan observasi bahwasanya dengan adanya perbandingan pemilik ataupun pelanggan bisa mengetahui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang terdapat di SPBU Pertamina dan SPBU Shell di Jalan Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

.

Berisi latar belakang, rasional, dan atau urgensi penelitian. Referensi (pustaka atau penelitian relevan), perlu dicantumkan dalam bagian ini, hubungannya dengan justifikasi urgensi penelitian, pemunculan permasalahan penelitian, alternatif solusi, dan solusi yang dipilih. Cara penulisan sumber dalam teks perlu menunjukkan secara jelas nama author dan sitasi sumber, yang berupa tahun terbit dan halaman tempat naskah berada. Sebagai contoh adalah: ..... hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 70% siswa tidak mampu mengenali permasalahan otentik..... (Karno, 2016). Pendahuluan ditulis dengan Times New Roman 12 tegak, dengan spasi 1. Tiap paragraf diawali kata yang menjorok ke dalam sekitar 1 cm dari tepi kiri tiap kolom.

Permasalahan dan tujuan, serta kegunaan penelitian ditulis secara naratif dalam paragraf-paragraf, tidak perlu diberi subjudul khusus. Demikian pula definisi operasional, apabila dirasa perlu, juga ditulis naratif.

Pendahuluan juga memuat *State of The Art* (kajian review literatur atau penelitian2 sebelumnya) dengan tujuan untuk menjustifikasi/menguatkan pernyataan novelty atau kontribusi ilmiah dan orisinalitas dari artikel.

Rujukan artikel dalam jurnal ini yaitu maksimal 10 tahun terakhir yang berasal dari sumber primer untuk memperkuat justifikasi orisinalitas atau kontribusi dari judul penelitian ini. Sebelum menuliskan tujuan kajian, harus ada Gap Analysis atau pernyataan kesenjangan (orisinalitas) atau pernyataan kontribusi kebaruan (novelty statement) secara jelas dan eksplisit, atau apa perbedaan/unik penelitian ini dibanding penelitian-penelitian sebelumnya, juga dari sisi penting tidaknya penelitian ini dilakukan setelah itu baru dituliskan tujuan penelitian dalam artikel ini secara lugas dan jelas

METODE PENELITIAN

Upaya untuk menganalisis perbandingan kualitas harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell yang berada di Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Gaya penelitian deskriptif kualitatif dianggap paling cocok untuk digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pandangan konsumen terhadap perbandingan kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada di SPBU Pertamina dan SPBU Shell .

Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk mengungkap semua rasa penasarannya dalam bentuk kata-kata yang bermakna. Kata-kata yang bermakna adalah sebuah kata yang menjadikan pembacanya merasakan ikut berada dalam dunia penelitian tersebut. Penelitian kualitatif menjadi sarana

untuk para peneliti mengeksplorasi keingintahuannya dengan bertanya langsung kepada orang yang memiliki pengalaman atau menjalani dalam kehidupan sehari-harinya

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Maleong, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Perbandingan SPBU Pertamina dan SPBU Shell

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) adalah tempat kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar, SPBU pada umumnya menyediakan beberapa jenis bahan bakar yaitu premium, pertalite, pertamax, dan solar (Susanty dan wijanarko, 2019). SPBU atau yang disebut juga dengan istilah POM Bensin merupakan unit Usaha Migas, perbandingan unit usaha migas mitra PT. PERTAMINA dengan unit Usaha Migas mitra PT. Shell yang terletak di kota Surabaya dengan komoditas yang sangat strategis, kegiatan utamanya adalah menyalurkan atau menjual Bahan Bakar Minyak bersubsidi kepada masyarakat umum khususnya untuk kebutuhan bahan bakar kendaraan masyarakat atau pribadi.

Namun Sebagaimana Kita ketahui bahwa mekanisme perdagangan atas komoditas yang berjenis Minyak dan Gas ini tidaklah sebebas komoditas perdagangan pada umumnya melainkan tata niaganya diatur oleh Undang-undang migas maka penyaluranyapun diatur sedemikian rupa sehingga dipisahkan antara Migas yang bersubsidi dengan Migas yang non subsidi. Yang mana SPBU ini khusus menyalurkan atau melayani penjualan Bahan bakar minyak yang bersubsidi saja, sedangkan bahan bakar minyak yang non subsidi yaitu untuk kebutuhan Industri atau kebutuhan komersial lainnya maka penyaluranya juga dilayani oleh SPBU ini.

SPBU yang dipilih untuk diteliti ini berdiri dalam dua pemimpin dengan dua lokasi yang tersebar di wilayah Surabaya ini. Kedua SPBU ini berada dibawah naungan dua manajemen. Untuk SPBU yang didirikan pertama di tahun 1960 yang berada di Jl. Kedung cowek kecamatan kenjeran kota Surabaya. Seiring berjalannya waktu didirikannya SPBU yang kedua ditahun 1890 yang berada di Jl. Kedung cowek Kecamatan Kenjeran kota Surabaya. dikala itu semakin berkembang zaman sudah ada beberapa SPBU yang didirikan oleh perusahaan lain dan semakin berkembangnya teknologi semakin banyak pula kendaraan bermotor sehingga membutuhkan bahan bakar. dari kedua SPBU ini bekerja dibawah satu perintah yaitu dari manajemen pusat dari manajemen pusat sendiri akan memberikan pengarahan bagaimana SPBU berjalan dengan ketentuan dan syarat yang berlaku dari kantor pertamina pusat.

Karena setiap SPBU pasti menjalankan bisnisnya dibawah perintah kantor PT. Pertamina dan PT. Shell dan harus melakukan setiap ada peraturan yang berlaku. Adapun ketentuan yang diberikan kantor pertamina pusat dengan mengharuskan SPBU yang berdiri menjual beberapa produk pertamina sesuai dengan luas tempat dan banyaknya masyarakat setempat. Seperti contoh untuk bahan bakar premium hanya untuk kalangan masyarakat kurang mampu sehingga masyarakat menengah ke atas bisa membeli produk pertamina dengan

produk yang lain seperti pertalite, pertamax dan pertamax turbo untuk mesin biasa. Jika mesin kendaraan tersebut diesel maka harus menggunakan produk dari pertamina yang dijual di SPBU yang bernama solar.

Perbandingan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas dari kedua unit usaha mitra pelayanan keduanya sangat baik dan ramah, harga yang dijua juga sesuai dengan penghasilan

masyarakat, dan fasilitas yang tersedia dikedua init usaha lengkap fasilitas untuk memudahkan masyrakat misalnya musholla untuk ibadah bagi masyarakat kemudian kamar mandi dan masih ada fasilitas yang sangat baik yang di sediakan kedua unit usaha yang terletak di kedung cowek kecamatan kenjeran surabaya.

a. Kualitas Pelayanan

kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2012:152), Berbicara tentang kualitas pelayanan di antara kedua unit usaha mitra PT.Pertamina dan PT. Shell sudah tidak diragukan lagi pelayanan yang baik dan pelanggan yang biasa mengisi bahan bakar di kedua PT tersebut berpendapat bahwa pelayanan yang baik dan karyawan ramah dan tanggap dalam melayani pelanggan di SPBU PT.Pertamina dan PT.Shell.

b. Harga

Harga adalah satuan atau satuan lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen (Alma 2011:169) . Bahan bakar yang merupakan kebutuhan yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari pastinya dalam perjaanan mereka, baik itu kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda 4. Mengenai harga dari bahan bakar sesuai per liter nya, harganya terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kedua PT tersebut untuk harga sama-sama terjangkau tidak terlalu mahal ataupun tidak terlalu murah namun terjangkau dan sesuai dengan bahan bakar yang di beli.

c. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh suatu pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan (Apriyadi,2017). Masyarakat yang menggunakan kendaraan selain dapat mengisi bahan bakar di SPBU juga dapat menikmati fasilitas yang tersedia di SPBU seperti halnya musholla, toilet, minimarket dan lainnya. Jadi ketika berpergian jauh masyarakat bisa menikmati fasilitas yang ada di kedua SPBU untuk beristirahat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan saat di jalan raya.

2. Dampak Perbandingan SPBU Pertamina dan SPBU Shell

Dengan adanya perbandingan SPBU Pertamina dengan SPBU Shell membuat pelanggan mengetahui seperti halnya kualitas pelayanannya dari SPBU Pertamina ini cukup baik, karyawan yang melayani pelanggan cukup ramah dan terdapat berbagai macam produk bahan bakar seperti pertamax, pertalite, dan solar kemudian untuk fasilitas di SPBU Pertamina cukup baik seperti adanya ATM, Toilet, Musholla dan tempat yang strategis namun kurangnya minimarket disana sehingga pelanggan yang membeli bahan bakar tidak bisa membeli makanan ringan, selain itu harga yang terjangkau membuat masyarakat ramai untuk mengisi bahan bakar di SPBU Pertamina.

Sedangkan di SPBU Shell membuat pelanggan juga mengetahui seperti halnya kualitas pelayanannya dari SPBU Shell ini baik, dari karyawannya yang melayani pelanggan cukup kompeten sesuai dengan bidangnya dan hasilnyapun cukup memuaskan, tempat yang strategis membuat pelanggan nyaman untuk membeli bahan bakar disana dan disana juga menawarkan berbagai produk bahan bakar yang berkualitas, diantaranya:

a. Shell V-Power yang berfungsi untuk membantu pencapaian performa dan efisiensi maksimal dalam berkendara

b. Shell V-Power Diesel yang telah memenuhi standar Euro 5 untuk memberikan performa dan efisiensi berkendara
c. Shell V-Power Nitro+ yang telah memenuhi standar Euro 4 untuk membuat mesin lebih bertenaga dan akselerasi lebih cepat.
d. Shell Diesel Extra yang memiliki molekul penghilang kotoran yang membuat mesin diesel bersih dan efisien.

kemudian untuk fasilitas di SPBU Shell cukup baik seperti adanya minimarket yang dibangun khusus oleh SPBU Shell yang tersedia seperti cafe didalamnya, Toilet, Musholla dan ada tempat untuk pelanggan bisa menggantikan oli atau melayani servis sepeda motor dan tempat yang strategis nyaman dan bersih, selain itu harga nya sesuai dengan kualitas bahan bakar yang disediakan.

Pembahasan

a. Hasil Observasi

Pengumpulan data pencatatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang terlihat dalam suatu gejala pada objek penelitian, hal yang dimaksud yaitu Observasi (Widoyoko, 2014). Hasil pada penelitian ini yakni penelitian kualitatif yang bersifat lebih umum dan dalam untuk perbandingan kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell di daerah Kedung cowek kecamatan Kenjeran kota Surabaya. Observasi pada penelitian kualitatif berbentuk narasi atau hal-hal yang dilakukan subyek dalam kondisi yang alami. Saat peneliti terjun ke lapangan untuk melakukan observasi peneliti menemukan banyak perbandingan yang diantara kualitas pelayanan , harga, fasilitas yang berada di SPBU Pertamina dan SPBU Shell..

Selama peneliti terjun ke lapangan melihat bagaimana situasi di SPBU Pertamina dan SPBU Shell terdapat beberapa kesamaan seperti di fasilitas SPBU sama – sama terdapat Musholla, Toilet, pelayanan yang cukup ramah dan tempat yang strategis sehingga memudahkan pelanggan untuk membeli bahan bakar. Namun juga terdapat perbedaan di kedua SPBU tersebut seperti halnya fasilitas yang disediakan di SPBU Shell terdapat minimarket dan tempat untuk melayani servis sepeda motor.

Sesuai dengan pernyataan yang telah dijelaskan diatas terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang menjelaskan bahwa SPBU Pertamina dan SPBU Shell dari segi kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dimana kedua SPBU sama-sama banyak diminati masyarakat untuk mengisi bahan bakar minyak untuk kegiatan sehari-hari. Di kedua SPBU ini terdapat beberapa pelayanan yang cukup baik dan sesuai dengan kualitas bahan bakar selain itu tempat yang strategis dan bersih membuat ramai pelanggan.

b. Hasil Wawancara

Data dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara. Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan dalam suatu topik. Wawancara ini dilakukan terhadap tiga orang narasumber yang sudah terpilih untuk diwawancarai dengan memberikan pertanyaan dan jawaban yang spesifik. Dalam hal penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan dua pemilik usaha dan pelanggan dari kedua SPBU di jalan Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya .

Tabel 4.1 Profil Responden

No	Nama	Umur	Tingkat pendidikan	Jabatan
1	Hariyanto S.E	50	Sarjana	Pemilik SPBU Shell
2	Astuti widya S.E	40	Sarjana	Pemilik SPBU Pertamina

3	Yuda wirawan	30	SMA	Pelanggan SPBU Shell
4	Indriani	25	SMA	Pelanggan SPBU Shell
5	Ibram	15	SMP	Pelanggan SPBU pertamina
6	Putri rahayu	24	SMA	Pelanggan SPBU Pertamina

Dikelola oleh penelitin tahun 2022

Berikut hasil wawancara dari responden satu sampai lima

Pemilik SPBU Pertamina dan SPBU Shell

Pertanyaan 1 Pada tahun berapakah SPBU ini diresmikan?

Responden 1 : Untuk peresmian SPBU Pertamina ini pada tahun 2015

Responden 2 : Diresmikannya SPBU Shell ini pada tahun 2021 mbak

Pertanyaan 2 Ada berapakah jumlah karyawan yang ada di SPBU ?

Responden 1: untuk jumlah karyawan yang ada di SPBU ini terdapat 22 karyawan mbak, dan masing-masing itu punya bagian tersendiri .

Responden 2: untuk karyawan yang ada disini itu terdapat 18 karyawan

Pertanyaan 3 Berapakah harga perliter bahan bakar yang ada di SPBU ini?

Responden 1 : Untuk harga bahan bakar yang aada di SPBU pertamina ini perliternya untuk pertamax seharga Rp12.500, pertalite Rp7.650 dan pertamax dex Rp. 14.500

Responden 2: Untuk harga bahan bakar di SPBU Shell ini perliternya untuk Shell V-Power Rp16.500, Shell V-Super Rp16.000 dan V-Power Nitro+ Rp. 18.040 dan V-Power Diesel Rp.18.100

Pertanyaan 4 Apakah ada training khusus terlebih dahulu dalam penambahan karyawan baru di SPBU ini ?

Responden 1:pastinya mbak, untuk training khusus dalam penambahan karyawan di sini itu selama 3 bulan mbak

Responden 2: untuk penambahan karyawan yang ada disini, biasanya dilakukan training khusus supaya karyawan tersebut memahami bagaimana cara kerja dan prosedur yang ada dalam perusahaan yang mereka jalani, biasanya training tersebut dilakukan selama 3 bulan mbak.

Pertanyaan 5 Terdapat fasilitas apa saja di SPBU ini ?

Responden 1: untuk fasilitas yang ada disini pastinya yang utama ituterdapat musholla, toilet yaa karna kan itu juga buat pelanggan

Responden 2: Di SPBU Shell terdapat fasilitas seperti tempat ganti oli atau servis motor bagi pelanggan, terdapat minimarket yang nyaman untuk mengisi watu istirahat pelanggan,toilet dan tempat yang bersih,luas dan nyaman bagi pelanggan di SPBU Shell

Pertanyaan 6 Bagaimanakah untuk kualitas pelayanan yang ada di SPBU ini untuk bisa memenuhi kepuasan pelanggan dalam membeli bahan bakar di SPBU ini?

Responden 1: untuk kualitas pelayanan di SPBU pertamina cukup memuaskan seperti halnya pelayanan dari karyawan yang cukup ramah dan membuat pelanggan ramai mengisi bahan bakar di sini

Responden 2: pelayanan di SPBU Shell memuaskan seperti halnya pelayanan service untuk kendaran atau juga bisa mengganti oli, dari karyawan yang cukup ramah.

Pertanyaan 7 Bagaimana menurut anda mengenai keberadaan SPBU yang berdekatan

Responden 1: SPBU disini berdekatan dengan SPBU lain namun tidak memungkiri untuk pelanggan tetap ramai membeli bahan bakar di sini

Responden 2: tidak ada masalah dengan berdekatan karena setiap kualitas dan minat konsumen itu berbeda namun kami berusaha untuk tetap menarik konsumen untuk tetap minat mengisi bahan bakar disini

Pelanggan SPBU Pertamina dan SPBU Shell

Pertanyaan 1 Apa yang membuat anda tertarik untuk membeli bahan bakar di SPBU ini ?

Responden 3: karena di SPBU pertamina ini dekat dengan rumah saya, karena enak searah saat keluar kedung cowek, jadi bisa isi bensin langsung berangkat tidak perlu puter balik lagi dan tempatnya juga luas

Responden 4: karena SPBU ini deket dengan suramadu mbak, jadi ketika saya lagi dari kampung dan ingin beli bensin saya gak usah puter balik atau beli ditempat lain karna dari suramadu ke tempat pom bensin ini tidak terlalu jauh, dan tempatnya pun juga strategis sih menurut saya cuma lebih hati-hati saja karna katanya disini itu rawan kecelakaan.

Responden 5: menurut saya, karena di SPBU Shell enak tidak antri terlalu panjang, karyawannya tanggap dalm melayani pelanggan

Responden 6: ya karna nyaman aja sih menurut saya, dan juga bahan bakarnya cocok dengan kendaraan roda saya.

Pertanyaan 2 Bagaimana menurut anda dengan kualitas pelayanan yang ada di SPBU ini ?

Responden 3: untuk kualitas pelayanan di SPBU pertamina cukup memuaskan seperti halnya pelayanan dari karyawan yang cukup ramah dan membuat pelanggan ramai mengisi bahan bakar di sini, pelayanannya cukup ramah dan selalu pas takarannya, dengan tempat nya luas hal ini mendukung pelangggan untuk bisa dijadikan tempat tunggu tour wisata

Responden 4: untuk pelayanannya sih ramah sekali mbak, dan ada kata dimulai dari nol ya, dan staf perempuan yang jaga selalu ramah senyum

Responden 5: pelayanan di SPBU Shell memuaskan seperti halnya pelayanan service untuk kendaran atau juga bisa mengganti oli, dari karyawan yang cukup ramah.

Responden 6: pelayanan sangat ramah meskipun masih baru dan ada tambahan free cleaning untuk kaca depan

Pertanyaan 3 bagaimana menurut anda dengan fasilitas yang ada di SPBU ini?

Responden 3: menurut saya,lahannya sangat luas, juga bisa untuk akses truk besar dan bisa menampung banyak antrian banyak kendaraan bermotor serta fasilitasnya juga baik seperti adanya ATM,Toilet dan musholla akan tetapi bagi pengendara yang hendak mengisi bahan bakar diharap selalu berhati-hati karena akses masuk ke SPBU ini lalu lintasnya agak padat dan rawan terjadi kecelakaan.

Responden 4: untuk fasilitasnya sih cukup lah untuk pelanggan ketika butuh seperti mengambil uang dengan adanya tersedia atm, dan toilet musholla ketika mau kencing dan sholat dan juga yang lainnya.

Responden 5: jika menurut saya, di Shell ini paling nyaman, musholla dan toiletnya di dalam select, beda dengan Shell yang lain yang harus keluar select dulu jika mau ke toilet atau ma sholat selain untuk isi bahan bakar juga oke buat nongkrong mirip-mirip swalayan di luar negeri, dan suasananya terasa nyaman.

Responden 6: bagus sih mbak, toiletnya bersih, tempat nya nyaman apalagi kalau dibuat nongkrong sama teman-teman juga bisa kan disitu ada cafe tersendiri dari Shell nya mbak. Meskipun ga ngisi bensin tapi pelayanannya baik sumpah.

Pertanyaan 5 Bagaimana dengan harga pada SPBU Pertamina dan Shell ini setiap liternya?

Responden 3: untuk harga di SPBU Pertamina sihcukup terjangkau untuk pelanggan

Responden 4: harganya sih cukup terjangkau ya mbak, sesuaiah sama isi dompet hehe..

Responden 5: harga di SPBU Shell sesuai dengan kualitas yang sangat baik dan yang ditawarkan oleh SPBU ini

Responden 6: untuk harga sih meskipun lumayan mahal akan tetapi sesuailah dengan kualitas bahan bakar yang disediakan oleh SPBU Shell ini.

Pertanyaan 6 Bagaimana menurut anda dengan kualitas bahan bakarnya antara SPBU Pertamina dan SPBU Shell terhadap pengaruh pada mesin kendaraan anda?
Responden 3: Menurut saya bagus, untuk di SPBU pertamina namun untuk produk bahan bakar jenis premium sudah tidak tersedia, meskipun begitu kualitas bahan bakarnya tetap bagus.
Responden 4: hmm, untuk kuailitas sih pastinya sesuai lah mbak dengan harga ya, tapi ya pastinya baguslah buat kendaraan kita.
Responden 5: menurut saya sih sama-sama bagus, tapi di shell lumayan mahal sesuai lah dengan kualitas meskipun dengan harga yang cukup mahal, akan tetapi sesuai dengan kualitas yang ditawarkan oleh SPBU ini.
Responden 6: untuk kualitas bahan bakar nya bagus, takaranya akurat

c. Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini adalah berbentuk deskripsi ku alitatif, yakni penelitian dengan cara memaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap objek yang didasarkan pada kenyataan dan fakta-fakta yang tampak pada objek tersebut, sehingga untuk menganalisis data yang telah terkumpul digunakan bentuk analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data dengan berpijak pada peristiwa yang kemudian dikaitkan dengan teori atau pendapat yang telah ada. Oleh karena itu penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu dengan cara data yang diperoleh dengan hasil wawancara dengan responden di deskripsikan secara menyeluruh.

Pada penelitian menunjukkan dalam rumusan masalah yang digunakan adalah "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell di Daerah Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya". Demikian uraian dalam rumusan masalah diatas dapat di tarik kesimpulan data dari hasil wawancara dan observasi bahwasanya dengan adanya perbandingan pemilik ataupun pelanggan bisa mengetahui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang terdapat di SPBU Pertamina dan SPBU Shell di Jalan Kedung Cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

SPBU yang terletak di daerah kedung cowek yang arahnya tidak jauh saling berdekatan ada 2 SPBU yaitu SPBU Pertamina dan SPBU Shell, di SPBU Pertamina diresmikan pada tahun 2015, awal mulanya diresmikan SPBU ini dikarenakan sebuah tanah kosong yang terletak di jalan kedung cowek kecamatan kenjeran pada saat itu merupakan tanah milik perorangan yang kemudian dijadikan sebuah SPBU, awalnya cuma ada satu SPBU di daerah Kedung Cowek tersebut hanya saja ada SPBU Pertamina belum ada SPBU Shell kemudian SPBU Shell mulai beroperasi setahun yang lalu dan SPBU Shell ini diresmikan pada tahun 2021 dengan tanah yang dibangun merupakan milik warga yang dibeli oleh pihak SPBU untu dibangun sebuah SPBU yang bernama SPBU Shell.

Di SPBU Pertamina memiliki karyawan yang sesuai dibidangnya dan jumlah karyawan yang ada di SPBU Pertamina ini sebanyak 22 orang,dan ada jadwal tersendiri untuk ke 22 orang karyawan sesuai dengan shift, masing-masing sudah terjadwal. Sedangkan untuk karyawan di SPBU Shell sebanyak 18 orang karyawan terdiri dari beberapa karyawan ang memang ahli di bidang ini, selain itu berpenampilan yang baik, namun di karyawan di SPBU Shell ini karyawan juga harus memunyai kemampuan yang bagus karena di SPBU Shell lebih mengutamakan kualitas daripada harga.

Berbicara mengenai harga bahan bakar di SPBU Pertamina terdapat berbagai macam bahan bakar diantaranya Pertalite yang per liternya seharga Rp.7650,Pertamax dengan harga per liternya Rp.12.500 dan untuk Pertamax Dex Rp.14.500. untuk harga di SPBU Pertamina memang terjakau akan tetapi tidak menutup kemungkinan kualitas bahan bakar juga bagus, dan membuat pelanggan selalu ramai. Sedangkan di SPBU Shell juga terdapat berbagai macam bahan bakar diantaranya Shell V-Power per liternya Rp.16.500, Shell V-Super per liernya seharga Rp.16000 dan V-Power

Diesel Rp.18.100. untuk harga di SPBU Shell memang untuk harga cukup mahal namun kualitas dari bahan bakar SPBU ini harga sesuai dengan kualitas yang ditetapkan.

Adapun di SPBU ini terdapat training khusus terlebih dahulu dalam penambahan karyawan baru, untuk di SPBU Pertamina training khususnya selama 3 bulan jadi dalam kurun waktu 3 bulan ini di manfaatkan bagi karyawan traininng untuk bisa mengetahu sistem kerja yang telah ditetapkan di SPBU Pertamina. Sedangkan di SPBU Shell ini juga melakukan training khusus terlebih dahulu dalam penambahan karyawan baru dan dalam kurun waktu 3 bulan juga, dalam selama kurun waktu 3 bulan ini karyawan harus bisa menerapkan atau mengerti sistem kerja atau aturan yang ditetapkan oleh SPBU Shell .

Fasilitas yang terdapat di SPBU pertamina ada berbagai failitas yaitu toilet yang bisa digunakan pelanggan saat mengsi bahan bakar di SPBU ini dan juga saat pelanggan mampir untuk beristirahat sejenak, musholla, dan tempat yang disediakan SPBU ini cukup luas sehingga memuat pelanggan merasa nyaman. Dan juga berbicara fasilitas di SPBU Shell terdapat minimarket yang cukup bagus dan tdak kalah dengan minimarket lain, disini selain ada kebutuhan pelanggan seperti roti dan yang lainnya namun di minimarket ini juga terdapat caffe yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati suasana cafe di tengah perjalanannya.

Kualitas pelayanan di SPBU Pertamina cukup memadai dan bagus mulai dari cara karyawan melayani pelanggan, dimana karyawan melayaninya dengan ramah, dan pelanggan cocok untuk mengisi bahan bakar di SPBU ini. untuk kualitas pelayanan di SPBU Shell ramah, nyaman dan pelanggan tidak khawatir dalam berkendara karena di SPBU ini sudah disediakan tempat service untuk berkendara.

Adapun untuk keberadaan SPBU Pertamina yang berdekatan dengan SPBU Shell tidak memungkin keduanya untuk sama-sama menawarkan dan mempertahankan marketing dari keduanya masing-masing untuk bisa selalu menarik minat konsumen dan memberikan yang terbaik seperti hanya kualitas pelayanannya, kualitas bahan bakar nya, harga dan juga fasilitas yang terdapat dari kedua SPBU itu sendiri terutama pada kualitas bahan bakar dari kedua SPBU tersebut yang selalu menjadi utama untuk kendaraan pelanggan.

.Letak dari kedua SPBU ini strategis dan jaraknya dari kedua SPBU ini juga tidak jauh dari arah suramadu sehingga memudahkan konsumen dan membuat konsumen tertarik dalam membeli bahan bakar disana. Akan tetapi di SPBU Pertamina pastinya antrian yang begitu panjang dikarenakan banyak orang-orang yang minat membeli bahan bakar disana dalam biaya yang terjangkau membuat konsumen mengantri lama beda dengan di SPBU Shell antriannya tidak terlalu panjang akan tetapi tempatnya sama-sama strategis dan membuat konsumen tertarik membeli disana.

Dalam kualitas pelayanannya di SPBU Pertamina cukup membuat konsumen puas seperti halnya karyawannya yang ramah sehingga membuat pelanggan senang dan tertarik membeli bahan bakar disana sama halnya di SPBU Shell pelayannanya cukup memuaskan juga, dan terdapat tempat servis sepeda motor sehingga pelanggan yang membeli bahan bakar disana bisa juga melakukan servis motor atau mengganti oli sepedanya.

berbicara fasilitas yang terdapat di Kedua SPBU tersebut membuat pelanggan puas dan merasa nyaman, dan juga bisa untuk akses truk besar dan menampung banyak antian . di kedua SPBU ini pastinya terdapat fasilitas-fasilitas yang sering dicari dan dibutuhkan oleh konsumen seperti halnya musholla, toilet , minimarket untuk bisa membuat konsumen membeli makanan atau beristirahat disana meskipun tidak membeli bahan bakar akan tetapi bisa mampir untuk beristirahat sejenak, di SPBU Shell .

Di SPBU Pertamina dengan harga yang cukup terjangkau dan pas dengan isi kantong membuat pelanggan konsumen banyak membeli bahan bakar disana. Sedangkan di SPBU Shell itu cukup mahal akan tetapi sesuai dengan kualitas bahan bakar sehingga pelanggan merasa puas. Adapun dalam kualitas bahan bakar antara kedua SPBU tersebut tentulah sama-sama bagus untuk kendaraan pelanggan. pelanggan

b. Klarifikasi dan Konfirmasi Dengan Teori

SPBU merupakan salah satu usaha yang bekembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan bahan bakar minyak (BBM) untuk kendaraan bermotor. SPBU kepanjangan dari stasiun pengisian bahan bakar merupakan tempat kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar (KBBI, 2016). Sudah menjadi kewajiban para pengendara untuk mengunjungi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) paling tidak tiga hari sekali. Ditambah dengan bertambahnya volume kendaraan yang menaik tajam tiap harinya, tak heran SPBU selalu ramai dikunjungi orang.

Dalam dunia kerja di setiap perusahaan pastinya terdapat training terebih dahulu dalam penahambahan karyawannya Kerja merupakan pola waktu kera yang diberikan kepada tenaga kerja untuk mengerjaan sesuatu oeh perusahaan dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore, dan malam. Jadi sesuai yang telah dijelaskan diatas karyawan dibagi menjadi beberapa bagian, serta sesuai dibidang dan keahlian masing Menurut (Suma'mur,2009:125).

Dalam dunia usaha migas bahan bakar harga juga menjadi faktor utama yang bisa mempengaruhi pilihan seorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen,untuk itu sebelum menetapkan suatu harga, sebaiknya melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai cukup tinggi dalam penjualan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) harga merupakan jumlah seluruh nilai yang dibayarkan oleh pelanggan agar mendapatkan laba dari mempunyai atau memanfaatkan produk atau jasa.

Dalam dunia kerja training itu perlu untuk pembekalan para pekerja mengenai pengetahuan dan sistem kerja yang ada di perusahaan atau lembaga. Menurut Mangkunegara (2017.44) Pelatihan (training) merupakan proses pendiddikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur teratur dan terorganisir, dimana pekerja non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Seperti yang dijelaskan diatas Menurut Kotler dalam (Apriyadi:2017) menjelaskan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik serta disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Secara garis besar fasilitas ialah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pembeli. Yang sudah dijelaskan diatas bahwa fasilitas di SPBU sangat perlu untuk memberikan rasa nyaman pada konsumen dan juga membawa citra baik bagi SPBU tersebut.

Kualitas pelayanan di SPBU Pertamina cukup memadai dan bagus mulai dari cara karyawan melayani pelanggan, dimana karyawan melayaninya dengan ramah, dan pelanggan cocok untuk mengisi bahan bakar di SPBU ini. untuk kualitas pelayanan di SPBU Shell ramah, nyaman dan pelanggan tidak khawatir dalam berkendara karena di SPBU ini sudah disediakan tempat service untuk berkendara.

Dalam sebuah kualitas dalam kedua SPBU tersebut tentunya amat penting bagi perusahaan migas SPBU agar bisa dapat memuaskan pelanggan. hal ini juga didukung oleh Kotler dan Keller (2016) bahwa Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang hal itu mendukung pada kemampuan agar bisa memuaskan kebutuhan. Dengan kata lain lebih menekankan kepada fokus pelanggan. seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa kualitas pelayanan dari SPBU ini untuk bisa menarik minat konsumen dan memberikan

kenyamanan terhadap konsumen. Salah satu kualitas yang diberikan oleh SPBU yaitu tersedianya tempat service kendaraan yang mana itu sangat berguna bagi pelanggan.

.Letak SPBU ini strategis sehingga memudahkan konsumen dan membuat konsumen tertarik dalam membeli bahan bakar disana. Akan tetapi di Pertamina antruan yang begitu panjang membuat konsumen mengantri lama beda dengan di SPBU Shell antriannya tidak terlalu panjang akan tetapi tempatnya sama-sama strategis dan membuat konsumen tertarik membeli disana.

Lokasi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasaran, kemudian tentu ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian produk atau jasa kepada para konnsumen dan dimana tempat yang strategis Menurut Kotler dan Armstrong (2018:51) Jadi di SPBU ini untuk lokasi cukup strategis karena jaraknya tidak jauh dengan tempat yang menyediakan makanan dan juga tidak jauh dari jembatan suramadu sehingga ketika pelanggan lagi dalam perjalanan mudik atau ketika beraktivitas sangat memumpuni untuk mampir membeli bahan bakar.

Perasanaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di anggap produk terhadap ekspetasi mereka namun bila kinerjanya gagal memenuhi ekspetasi, pelanggan merasa tidak puas itulah kepuasan Menurut Kotler dan Keller (2018:138). Maka dalam suatu perusahaan atau lembaga seperti SPBU kepuasan konsumen itu amat penting karena untuk citra SPBU tersebut dan juga pelanggan berpresepsi terhadap SPBU tersebut layak dan sesuai dengan minat pelanggan. di SPBU tersebut memiliki cara tersendiri atau strategi dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data penelitian yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan pihak narasumber yaitu 2 Pemilik usaha migas bahan bakar mengenai "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell di daerah Kedung cowek Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya" dan yang telah dijelaskan dan dibahas di Bab IV, maka peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

Dalam perbandingan dari kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell yang berada di Kedung cowek kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. Dimana konsumen atau pelanggan dalam kualitas pelayanan, harga, fasilitas dapat mengetahui perbedaan dari kedua SPBU tersebut bagaimana dengan kualitas pelayanannya, harga dan fasilitas apakah terdapat perbedaan yang membuat konsumen dalam membeli bahan bakar.

Dalam sebuah kualitas pelayanan, harga, fasilitas tentulah menjadi faktor utama dalam sebuah perusahaan untuk bisa memberikan yang terbaik buat pelanggan, hal ini agar pelanggan merasa puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu:

1. Menambahkan mata pembelajaran dalam membandingan kualitas pelayanan, harga, fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell
2. Pemahaman terhadap masyarakat tentang perbandingan kualitas pelayanan, harga , fasilitas untuk bisa menarik minat konsumen dalam membeli bahan bakar.
3. Pengembangan dalam membandingan kualitas pelayanan, harga fasilitas pada SPBU Pertamina dan SPBU Shell dalam meningkatkan minat konsumen untuk bisa mengetahui perbandingan dari kedua SPBU tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Anindya Dwiana Putri, S. R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *(Diponegoro Journal Of Management). Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017*, Halaman 1-10. ISSN (Online): 2337-3792. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Andi.dkk dalam Alifia, 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Kaos Kaki pada PT. Soka Cipta Niaga*.

Awan Ariseto Moelyanto, I. B. (2012). Analisis Karakteristik Spbu Di Kawasan Cepat Berkembang Kota Semarang Bagian Selatan. *Mahasiswa Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro (Jurnal Teknik PWK) Volume. 1 Nomor. 1 2012* , hal. 66-75. Online : http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/pwk.

Baudrillard, Jean. 2013. Masyarakat Konsumsi, Kreasi Wacana. Yogyakarta.

Buchori, Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Dwi Aliyyah Apriyani, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *(Jurnal Administrasi Bisnis) JAB. Vol. 51 No. 2 Oktober 2017*, Hal. 1-7. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Fandy, Tjiptono (2011). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI

Indra Lutfi Sofyan, A. P. (2013). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *(DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC). Tahun 2013*, Hal. 1-12 http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen,* 15 thn Edition, Pearson Education, Inc.

Liza Zahira, T. H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Pelangganpada Spbu Pt Armahen Permata. *(Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta) Epigram, Vol. 11 No. 1 April 2014*, Hal. 55-64.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Salemba Empat, Jakarta.

MEILANY C, W. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Klappertaart Di Kartini Cake And Bakery Manado. *Jurusan Sosial Ekonomi Universitas Sam Ratulangi MANADO 2015*, Hal. 1-19.

Meredita Susanty, R. S. (2019). Rancang Purwarupa Smart Digital-Wallet Berbasis Purwarupa Mobile Untuk Spbu Mandiri . *(Jurnal Teknologia). Aliansi Perguruan Tinggi (APERTI) BUMN. 1Universitas Pertamina. E-mail: meredita.susanty@universitaspertamina.ac.id. Vol. 2, No. 1, Februari 2019*, Hal. 106-119. ISSN 2654-5683. .

Mimi SA, ,. K. (t.thn.). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis). Vol. 2, No. 1, April 2018*, Hal. 164 -173. ISSN 2579-6224 (Versi Cetak). ISSN-L 2579-6232 (Versi Elektronik).

Moleong, L,.2014. *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ninik Srijani, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *(Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA). Universitas PGRI Madiun. Vol. 7, Maret 2017*, Hal 31-38. .

Nuraeni, (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (*Jurnal Ekonomi dan Bisnis). Vol.8 No. 1 Februari 2021*

Ret Ningsih Matantu, D. L. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *(Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi). Productivity, Vol. 1 No. 4, 2020*, Hal. 355-360. e-ISSN. 2723-0112.

Rissa Mustika Sari, P. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelia (Survey Pelanggan Produk Sp). *(JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA, Manajemen, Ekonomi, dan Akuntans). Vol. 5 No. 3, 2021*, Hal. 1171-1184. P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306. .

Rustiana, E. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Alim. *(Jurnal Manajemen Pelita Bangsa) Vol. 05 NO. 03 – Desember 2020*, Hal. 15-43. Prodi Manajemen, Universitas Pelita Bangsa.

Sudjana, Nana (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT REMAJA ROSKADAKARYA

William, T. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *(Jurnal EMBA). Vol.8 No.1 Februari 2020*, Hal. 1987-1996. ISSN 2303-1174. Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam.

10. ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS PADA SPBU PERTAMINA DAN SPBU SHELL DI

ORIGINALITY REPORT

30%	30%	10%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

7%

★ adoc.pub

Internet Source

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 10 words
Exclude bibliography	On		

10. ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS PADA SPBU PERTAMINA DAN SPBU SHELL DI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/123

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14