

ABSTRAK

PT. Pertamina (persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak di dalam industri minyak dan gas bumi, dan Pertamina sebagai penyuplai BBM ke seluruh SPBU di Indonesia, dengan kualitas BBM yang bagus disetiap pengirimannya. Selain kualitas BBM yang diperhatikan oleh konsumen sebagai pengguna BBM konsumen juga mempertimbangkan kualitas dalam pelayanan yang diberikan SPBU saat melakukan pengisian BBM. Setiap SPBU sudah memberikan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen, tetapi masih banyak yang belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen dalam pelayanan yang diberikan pihak SPBU. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak SPBU terhadap kepuasan konsumen serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas yang harus di perbaiki dan diperhatikan. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di SPBU KKSP Indarung Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kusioner kepada para responden untuk mendapatkan tingkat kinerja serta harapan para pelanggan. Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat kepentingan atau harapan konsumen yang belum dapat terpenuhi oleh pihak SPBU KKSP Indarung Kota Padang, hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 56,55%. Hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan yaitu faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A pada perhitungan IPA yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja yang masih rendah, dalam PGCV adapun hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam kuadran A di lakukan urutan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah pelayanan PASTI PAS di SPBU KKSP Indarung.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), SBPU

ABSTRACT

PT. Pertamina (Persero) is a state-owned company engaged in the oil and gas industry, and Pertamina is the supplier of fuel to all gas stations in Indonesia, with good fuel quality in every shipment. In addition to the quality of fuel that is considered by consumers as consumers of BBM, consumers also consider the quality of service provided by gas stations when filling up fuel. Each gas station has provided standard operating procedures (SOP) in every service provided by employees to consumers, but there are still many that are not in accordance with the expectations desired by consumers in the services provided by the gas station. This study aims to analyze the quality of service provided by the gas station to customer satisfaction and provide a proposed strategy on the priority factors that must be improved and considered. The method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of customer satisfaction, the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the priority of the factors that affect the level of customer satisfaction, and the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method to determine the order of priority. improvement of the factors that affect the level of consumer satisfaction at the KKSP Indarung gas station, Padang City. Data collection is done by distributing questionnaires to the respondents to get the level of performance and expectations of customers. From the results of the study, it can be concluded that there are still consumer interests or expectations that have not been fulfilled by the KKSP Indarung gas station in Padang City, it can be seen from the CSI value of the consumer satisfaction level obtained, which is 56.55%. Things that need to be improved are the factors contained in quadrant A in the IPA calculation which have a high level of importance and the level of performance is still low, in PGCV as for the things that need to be improved in quadrant A in order of priority in improving the quality of service is the PASTI PAS service at the Indarung KKSP gas station.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV), SBPU*