

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU 14-202141
MEDAN TENGGARA**

Muhammad Rafi Lubis¹, Rukmini², Toni Hidayat³

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah
lubisrafi96@gmail.com

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah
rukminimsi@gmail.com

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah
tonihidayat@umnaw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality (X1) and facilities (X2) on customer satisfaction (Y) at gas stations 14-202141 Southeast Medan. With a total sample of 96 respondents. The data collection technique is done by using a questionnaire/questionnaire. The analysis used is statistical data analysis using SPSS (Statistic Package for Social Sciences) 24.0 program for windows, namely classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the study indicate that service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction from the results of multiple linear regression $Y = 4.003 + 0.328X1 + 0.262X2$. To see whether the hypothesis is accepted in this study, it can be seen from the results of hypothesis testing which shows that service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at SPBU 14-202141 Southeast Medan, it can be seen from the t-count value (6.010) > t-table (1.66123) and sig (0.000) < 0.05 in other words H0 is rejected and H1 is accepted. Likewise with the results of research from the facility variable, which says that the facility partially has a positive and significant influence on customer satisfaction at SPBU 14-202141 Southeast Medan, it can be seen from the t-count value (2.850) > t-table (1, 66123) and sig (0.005) < 0.05 in other words H0 is rejected and H2 is accepted. Meanwhile, the quality of service and facilities simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction at SPBU 14-202141 Southeast Medan, it can be seen from the calculated F value (64.639) > F table (2.70), with a sig level (0.000) < 0.05 (5%), in other words H0 is rejected and H3 is accepted. While the level of determination coefficient reaches 0.628, which means that the independent variable in this study has an influence of 62.8% on the dependent variable, while the remaining 37.2 % is influenced by other factors that are not examined.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara. Dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis data statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS (Statistic Package for Sosial Sciences) 24.0 for windows yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil regresi linear berganda $Y = 4,003 + 0,328X_1 + 0,262X_2$. Untuk melihat apakah hipotesis diterima dalam penelitian ini dapat diketahui dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t -hitung ($6,010$) $>$ t -tabel ($1,66123$) dan sig ($0,000$) $<$ $0,05$ dengan kata lain H_0 ditolak dan H_1 diterima. Begitu juga dengan hasil penelitian dari variabel fasilitas, yang mengatakan bahwa fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t -hitung ($2,850$) $>$ t -tabel ($1,66123$) dan sig ($0,005$) $<$ $0,05$ dengan kata lain H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung ($64,639$) $>$ F tabel ($2,70$), dengan tingkat sig ($0,000$) $<$ $0,05$ (5%), dengan kata lain H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sementara tingkat koefisien determinasinya mencapai $0,628$ yang berarti bahwa variabel independent dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar $62,8\%$ terhadap variabel dependent, sementara sisanya sebesar $37,2\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dan pertumbuhan dunia usaha yang sangat dinamis memaksa setiap elemen yang terlibat didalamnya untuk selalu adaptif melakukan perubahan dan pembenahan berkelanjutan (*continuous improvement*). Upaya tersebut bukan semata-mata untuk meningkatkan omzet usaha namun terutama perlu dilakukan untuk mempertahankan loyalitas *marketshare* untuk menjamin eksistensi organisasi di tengah persaingan yang kian ketat.

Produk-produk yang dihasilkan perusahaan tersebut juga sangat beragam. Salah satunya yaitu bahan bakar. Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Pada zaman sekarang ini BBM (Bahan Bakar Minyak) seakan menjadi kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia seiring berkembangnya moda transportasi dunia.

Penggunaan bahan bakar diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Transportasi di Indonesia sudah sangat berkembang seperti transportasi darat, laut dan udara. Di Indonesia perusahaan yang memproduksi serta menyediakan kebutuhan bahan bakar adalah Pertamina yang merupakan perusahaan BUMN terbesar milik Indonesia. Produk BBM yang dijual di SPBU selain perlu dijamin kualitasnya juga perlu dijamin ketersediaan stoknya di SPBU yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan kendaraan konsumen dan berada dibawah pengawasan Pertamina yang selalu berusaha meminimalisir keterlambatan pengiriman Bahan Bakar Minyak.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dan dari wawancara singkat yang juga dilakukan oleh peneliti pada beberapa orang pelanggan, diperoleh informasi bahwasannya pelanggan mengeluhkan sikap dan pelayanan operator SPBU 14-202141 Medan Tenggara yang membiarkan terjadinya pemotongan antrian oleh pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol. Hal ini sudah jelas terkait dengan masalah ketertiban, khususnya ketertiban antrian. Banyak pelanggan yang mengeluhkan hal ini karena merasa kecewa dengan pelayanan operator SPBU 14-202141 Medan Tenggara yang lebih memprioritaskan pelanggan yang mengisi BBM dengan menggunakan jerigen atau botol daripada pelanggan kendaraan bermotor yang tertib dalam antrian menunggu giliran pengisian BBM, sehingga mengindikasikan belum optimalnya pelayanan yang diberikan. Hal tersebut jelas berdampak pada kepuasan pelanggan untuk membeli BBM di SPBU 14-202141 Medan Tenggara. Dengan adanya pelayanan yang baik di SPBU 14-202141 Medan Tenggara akan menjadi salah satu daya tarik konsumen untuk mengisi bahan bakar kendaraannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan pihak SPBU 14-202141 Medan Tenggara, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang juga harus diperhatikan oleh pihak SPBU 14-202141 Medan Tenggara untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu perihal fasilitas yang terdapat pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

SPBU 14-202141 Medan Tenggara mempunyai fasilitas seperti mushola, toilet, rest area yang cukup luas, pengisian air radiator, nitrogen dan 3 pos pengisian bahan bakar yang terdiri dari pertamax, pertaliet, bio solar dan bensin. Selama ini SPBU 14-202141 Medan Tenggara mempunyai 2 fasilitas mesin pompa pengisian bahan bakar merek TATSUNO untuk sepeda motor yang mana masing-masing fasilitas (mesin pompa) mempunyai 2 Server. Hal ini dilakukan dengan tujuan mengurangi banyak antrian yang panjang ketika pelanggan datang pada saat tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, seiring dengan kemajuan jaman di segala sektor yang menyebabkan pengguna sepeda motor saat ini mengalami peningkatan dan keinginan pelanggan yang sama saat ingin memenuhi kebutuhan akan bahan bakar pada saat-saat tertentu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti diperoleh informasi bahwasannya masih sering terjadi antrian Panjang sepeda motor pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal tersebut dikarenakan jumlah fasilitas (mesin pompa) yang kurang untuk memenuhi pelayanan pelanggan, sehingga mengindikasikan belum efektifnya fasilitas yang ada di SPBU 14-202141 dalam melayani pelanggan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada antrian tersebut, beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena antrian yang panjang sehingga memilih untuk meninggalkan antrian.

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.

Berdasarkan tujuan penulisan di atas maka, dapat diambil manfaat:

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu yang berguna bagi pengembangan ilmu, khususnya manajemen pemasaran mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

- b. Manfaat Praktis:

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperdalam wawasan dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran. Selain itu, dapat memperoleh informasi dan gambaran maupun masukan terhadap penelitian dalam kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

- 2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, menambah sumber pemikiran dan sebagai pertimbangan untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

- 3) Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk memperkaya pengetahuan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut.

Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2016:156).

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kasmir (2017:47), kualitas

pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Kotler (2016:75) pengertian fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2016:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Menurut Dessler (2015:40), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan, tujuannya yaitu untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana melalui sistem perencanaan secara hati-hati dan seksama kemudian mengupayakan pemakaian sarana dan pra sarana secara tepat dan efisien.

Menurut Mangkunegara (2016:80), fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2017:150), mengatakan bahwa fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi.

Indrasari (2019:87) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Priansa (2017:197), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Sangadji dan Sopiah (2018:182), kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Suryati, (2015:93), kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri. Sedangkan Kasmir (2017:236), menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

2. METODE PENELITIAN

Untuk menguji penelitian ini maka digunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu angket/kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan (pengguna sepeda motor) yang melakukan pengisian BBM di SPBU 14-202141 Medan Tenggara pada bulan Mei tahun 2022 yang berjumlah sebanyak 2.563 pelanggan, dengan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 orang/responden dengan teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan berupa asumsi klasik, regresi linear berganda dan uji hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa untuk mencari data terhadap permasalahan yang ada, maka penulis menyebarkan angket kepada responden untuk dijawab dengan sebenar-benarnya. Untuk mendapatkan data tersebut dilakukan uji instrument/uji keabsahan data. Angket yang sudah

disebarkan kepada responden, yang menjadi sampel terlebih dahulu harus di uji melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah setidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang dikatakan valid atau sah jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$, maka butir pernyataan dapat dikatakan valid. Tapi jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ dan $\text{sig} > 0,05$, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Pernyataan 1	0,800	0,3610	Valid
	Pernyataan 2	0,790	0,3610	Valid
	Pernyataan 3	0,718	0,3610	Valid
	Pernyataan 4	0,710	0,3610	Valid
	Pernyataan 5	0,588	0,3610	Valid
	Pernyataan 6	0,650	0,3610	Valid
	Pernyataan 7	0,612	0,3610	Valid
	Pernyataan 8	0,758	0,3610	Valid
	Pernyataan 9	0,607	0,3610	Valid
	Pernyataan 10	0,525	0,3610	Valid
Fasilitas (X ₂)	Pernyataan 1	0,608	0,3610	Valid
	Pernyataan 2	0,816	0,3610	Valid
	Pernyataan 3	0,734	0,3610	Valid
	Pernyataan 4	0,888	0,3610	Valid
	Pernyataan 5	0,796	0,3610	Valid
	Pernyataan 6	0,595	0,3610	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan 1	0,736	0,3610	Valid
	Pernyataan 2	0,844	0,3610	Valid
	Pernyataan 3	0,778	0,3610	Valid
	Pernyataan 4	0,689	0,3610	Valid
	Pernyataan 5	0,724	0,3610	Valid
	Pernyataan 6	0,802	0,3610	Valid

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Dari hasil perhitungan seluruhnya mempunyai r hitung yang lebih besar atau lebih tinggi dari r tabel, untuk 30 responden yang digunakan sebagai data pembanding menunjukkan besarnya nilai r hitung seluruh butir pertanyaan nilainya lebih besar dari r tabel 0,3610. Seperti yang ditunjukkan oleh tabel dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁), fasilitas (X₂) dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel, dengan nilai r hitung terendah 0,525 > 0,3610.

Tabel 2 Hasil Pengujian Reliabilitas

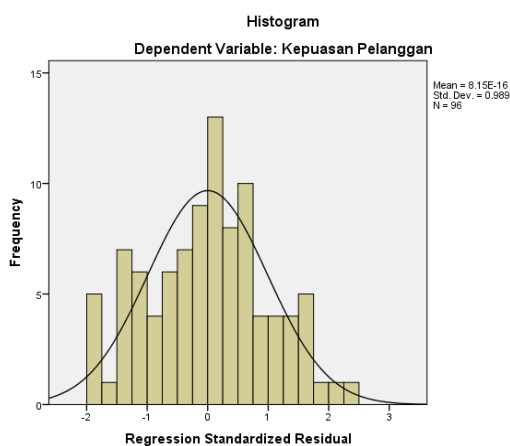
Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Koefisien	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,867	0,6	Reliabel
Fasilitas (X ₂)	0,830	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,853	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Dari hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel di atas diketahui bahwa koefisien reliabilitas untuk seluruh variabel memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari pada 0,60, yang berarti bahwa setiap butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian ini adalah reliabel/handal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil isian kuesioner yang didapatkan bisa dilakukan analisis selanjutnya.

Pengujian berikutnya yang akan dilakukan yaitu pengujian asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan untuk melihat data yang digunakan mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak. Pada uji asumsi yang dilakukan terdapat 3 uji yang digunakan yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

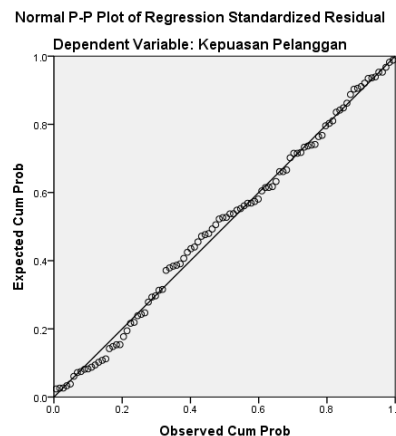
Pengujian normalitas dengan menggunakan grafik dapat dilakukan dengan grafik histogram dan grafik *probability plot* (PP-Plot), sedangkan pengujian normalitas dengan statistik dapat dilakukan dengan menggunakan *one sample kolmogorov-Sminov* (KS).



Gambar 1 Histogram

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Dengan melihat tampilan histogram uji normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa histogram menunjukkan pola distribusi normal karena histogram berbentuk seperti lonceng. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat memberikan hasil yang meragukan khususnya untuk jumlah sampel kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Adapun grafik normal dari *probability plot* dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini:



Gambar 2 Probability Plot

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Pada grafik normal *probability plot* di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari kedua grafik tersebut maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian normalitas dengan menggunakan grafik dapat menyesatkan karena secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu, dianjurkan di samping menggunakan uji grafik juga dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Hasil uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.46105571
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada *Asym.sig* sebesar 0,200 yang dapat dikatakan nilai *Asymp.sig* $0,200 > 0,05$ maka dapat dikatakan data yang terdapat dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Untuk mengetahui adanya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 , maka data terbebas multikolinieritas. Berikut hasil pengujian multikolinieritas yang diperoleh:

Tabel 4 Hasil Pengujian Multikolinieritas

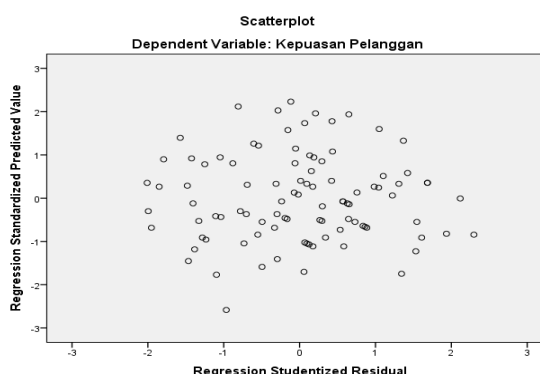
Model		Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.003	1.611		
	Kualitas Pelayanan	.328	.055	.525	1.905
	Fasilitas	.262	.092	.525	1.905

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki *tolerance* kurang dari 0,10. Begitu juga dengan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang juga menunjukkan hal yang sama bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam regresi.

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3 Scatter Plot

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Dari gambar terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	4.003	1.611		2.485	.015
	Kualitas Pelayanan	.328	.055	.556	6.010	.000
	Fasilitas	.262	.092	.264	2.850	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,003 + 0,328X_1 + 0,262X_2$$

Dari persamaan di atas maka dapat dijadikan acuan untuk diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta bernilai positif 4,003 artinya bahwa ketika kepuasan pelanggan tidak mendapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas, maka kepuasan pelanggan akan tetap bernilai 4,003.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif 0,328 artinya bahwa ketika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,328 satuan.
- Koefisien regresi variabel fasilitas bernilai positif 0,262 artinya bahwa ketika fasilitas yang tersedia sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,262 satuan.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis yang didasarkan pada penelitian yang sudah ada. Pengujian ini meliputi uji parsial (uji-t), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R^2).

Tujuan dari pengujian parsial adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen dengan ketentuan t hitung $>$ t tabel, maka variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Pengujian Parsial (Uji-t)

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	4.003	1.611		2.485	.015
	Kualitas Pelayanan	.328	.055	.556	6.010	.000
	Fasilitas	.262	.092	.264	2.850	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas terlihat nilai t hitung variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka 6,010 dengan nilai sig 0,000 sedangkan t hitung untuk variabel fasilitas menunjukkan angka 2,850 dengan nilai sig 0,005, yang kemudian nilai t hitung dari kedua variabel independen tersebut dibandingkan dengan nilai t tabel berdasarkan pada (dk) derajat kebebasan yang besarnya adalah $n-k$ maka $96-2 = 94$ dengan taraf kesalahan yang digunakan sebesar 10% maka nilai t tabel sebesar 1,66123 yang berarti bahwa pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung (6,010) $>$ t tabel (1,66123) dengan sig (0,000) $<$ 0,1, sedangkan untuk variabel fasilitas dengan nilai t hitung (2,850) $>$ t tabel (1,66123) dengan sig (0,005) $<$ 0,05, yang berarti menunjukkan H_1 dan H_2 diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan ketentuan F hitung $>$ F tabel, maka variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Hasil Pengujian Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	799.844	2	399.922	64.639	.000 ^b
	Residual	575.396	93	6.187		
	Total	1375.240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Dari tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 64,639 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Sedangkan untuk nilai F tabel diperoleh nilai F tabel sebesar 2,70 yang berarti bahwa nilai F hitung (64,639) > F tabel (2,70) dengan sig (0,000) < 0,05 maka terima H₃ dan tolak H₀, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y, maka digunakan koefisien determinasi, yaitu suatu bilangan yang merupakan bentuk kuadrat dari koefisien korelasi berdasarkan hasil pengolahan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistic Version 24.0* maka diperoleh nilai hasil sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.639	.628	2.81016

a. Predictors: (Constant), Physical Evidence, Process, People

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan besarnya kemampuan model persamaan regresi (independen variabel) yang terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menerangkan variabel terikat dapat dilihat dari besarnya nilai Adj R² yang telah diperoleh yaitu sebesar 0,628 yang artinya 62,8% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya sebesar 37,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pelanggan SPBU 14-202141 Medan Tenggara untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal itu dapat dilihat dari hasil regresi linear berganda yang diperoleh $Y = 4,003 + 0,328X_1 + 0,262X_2$.
- Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t-hitung (6,010) > t-tabel (1,66123) dan sig (0,000) < 0,05 dengan kata lain H₀ ditolak dan H₁ diterima.

- c. Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t-hitung (2,850) > t-tabel (1,66123) dan sig (0,005) < 0,05 dengan kata lain H_0 ditolak dan H_2 diterima.
- d. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung (64,639) > F tabel (2,70), dengan tingkat sig (0,000) < 0,05 (5%), dengan kata lain H_0 ditolak dan H_3 diterima.
- e. Berdasarkan hasil penghitungan statistik diperoleh besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,628 yang artinya 62,8% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independent kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan sisanya sebesar 37,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. REFERENSI

- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Lupiyadi, R. (2017). *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset