

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan SPBU XYZ Gresik dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Adymas Trenaldy Pramu Bintoro^{1✉}, Elly Ismiah², Moh. Jufriyanto³

^{1,2,3} Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 10-05-2024

Direvisi : 15-05-2024

Diterima : 18-05-2024

ABSTRAK

SPBU XYZ merupakan fasilitas dalam bidang jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam bertransportasi. Pada bidang jasa, konsumen merupakan prioritas utama keberlangsungan usaha, sehingga kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Penelitian ini dilakukan di SPBU XYZ dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta gap yang terjadi pada masing-masing atribut pelayanan berdasarkan metode *servqual* yang dikombinasikan dengan metodologi *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas tindak perbaikan berdasarkan diagram kartesius. Hasil penelitian diperoleh bahwa rata-rata tingkat kepuasan 5 dimensi *servqual* sebesar 3,42 dan rata-rata tingkat harapan 5 dimensi *servqual* sebesar 3.38 sehingga didapatkan nilai gap positif 0,04. Gap dimensi tertinggi teridentifikasi pada dimensi *reliability* yang memiliki nilai -0,20. Berdasarkan hasil IPA Dari 19 indikator terdapat 6 indikator yang seharusnya menjadi prioritas utama pihak SPBU karena berada pada kuadran I, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator pada kuadran tersebut dianggap penting oleh pelanggan namun kinerja pihak SPBU XYZ justru rendah dan tidak sesuai.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;
Tingkat Kepuasan
Pelanggan; IPA; SPBU
Pasti Pas, Gresik.

Keywords :

*Service Quality, Customer
Satisfaction Level, IPA;
SPBU Pasti Pas, Gresik.*

ABSTRACT

*XYZ gas station is a facility in the service sector that is used to meet consumer needs in transportation. In the service sector, consumers are the main priority for business continuity, so consumer satisfaction is the key to company success. This research was conducted at SPBU The results of the research revealed that the average level of satisfaction with the 5 dimensions of the *Selrvqual Selbelsar* was 3.42 and the average level of expectation for the 5 dimensions of the *Selrvqual Selbelsar* was 3.38, resulting in a positive gap value of 0.04. The highest dimensional gap was identified in the reliability dimension which has a value of -0.20. Based on the IPA results, of the 19 indicators, there are 6 indicators which should be the main priority for gas stations because they are in quadrant I, which shows that the indicators in this quadrant are considered important by customers, but the performance of gas station XYZ is actually low and not up to par.*

Corresponding Author :

Adymas Trenaldy Pramu Bintoro
Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia
Jln. Sumatra No. 101 GKB, Kabupaten Gresik, Jawa Timur
Email: aldy.bintoro173@gmail.com

PENDAHULUAN

Di Era Globalisasi ini persaingan bisnis menjadi lebih tajam baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Banyak bisnis yang bergerak di bidang produk dan jasa yang serupa, seperti SPBU. (Siregar, 2021). Setiap tahun kendaraan bermotor selalu mengalami pertumbuhan jumlah penggunaannya. Beberapa jenis kendaraan bermotor yang mengalami kenaikan yaitu sepeda motor, mobil bus, mobil penumpang dan mobil pengangkut barang. Peningkatan jumlah kendaraan tersebut berpengaruh terhadap pemakaian Bahan Bakar Minyak (BBM). (Chandra, Adiwijaya, & Jaolis, 2023)

Beberapa tahun belakangan ini Indonesia sedang mengalami peningkatan jasa. (Lupiyoadi, 2001) berpendapat bahwa jasa ialah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk: fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada waktu yang sama sehingga pada saat dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi pelanggan. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988); dalam (Lupiyoadi, 2001) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh. Sedangkan menurut Lovelock dalam (Tjiptono, Manajemen Jasa. Edisi Pertama, 2004) menyatakan pendapat bahwa, kualitas pelayanan yakni tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut agar memenuhi tingkat harapan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan tingkat pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) dalam (Tjiptono, Manajemen Jasa. Edisi Pertama, 2004).

Usaha ekonomi di bidang bisnis SPBU ini merupakan suatu prospek yang cukup baik, melihat kondisi Indonesia yang pada saat ini memiliki jumlah penduduk yang padat. Bisnis atau dalam bidang *Franchise* menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, bahan bakar menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Usaha SPBU menjadi usaha yang cukup menjanjikan bagi setiap pengusaha yang bermitra dengan Pertamina. Jasa yang ditawarkan mulai dari perusahaan milik BUMN hingga Swasta yang menyajikan beragam produk andalan. Berkembangnya usaha dibidang bahan bakar tidak terlepas untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya. Misalnya harga relatif murah, produk-produk pilihan, kebersihan dan kualitas layanan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan SPBU lain yang sama-sama menyediakan produk dengan menu yang sama adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan konsumen yang baik dan memuaskan merupakan misi utama, dimana kepuasan pelanggan menjadi prioritas bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan dengan harga murah didukung fasilitas juga menjadi modal utama untuk menarik minat konsumen.

Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, fasilitas nyaman untuk mencapai kepuasannya. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen semakin tinggi. Konsumen sendiri mempunyai makna yaitu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Bila kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi SPBU itu sendiri. Karena, kualitas pelayanan dalam hal memberikan salam pada pelanggan serta menanyakan jenis BBM yang dibutuhkan selalu diperhatikan oleh konsumen (Pratiwi, 2016). Dalam hal empati petugas operator perlu diberikan pengarahan dan terus dilatih agar selalu melayani dengan baik. Serta dalam SPBU tersebut juga

menyediakan mekanisme keluhan pelanggan dengan jelas. Sehingga pelanggan merasa dihormati dan dilayani dengan baik oleh petugas operator SPBU tersebut (Tjiptono, Manajemen Jasa. Edisi Pertama, 2000) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melewati tingkat harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang sama sekali tidak memenuhi harapan pelanggan.

SPBU XYZ adalah salah satu SPBU yang berada di Gresik, yang beroperasi sejak tahun 2018. Pada SPBU ini terdapat fasilitas yang sesuai dengan Standard Operasional Procedur yaitu mushola, toilet, pos pengisian air radiator dan pompa angin. Kemudian terdapat 4 pompa pengisian bahan bakar dengan produk yang ditawarkan seperti Peralite, Pertamax, Dexlite, Pertamax Turbo dan Pertamina Dex. SPBU tersebut juga terdapat tempat pembelian LPG. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pertamina menjadi SOP yang harus di laksanakan oleh semua SPBU yang ada di wilayah Indonesia, yang menjadi pertanyaan apakah SPBU XYZ Gresik telah melaksanakan pelayanan sesuai SOP Pertamina, dan bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap SPBU ini akan di teliti dalam penelitian ini menggunakan Metode Servqual dan IPA.

Metode Servqual merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Pengukuran dalam model Servqual berdasarkan lima dimensi jasa yang sudah ditentukan antara lain tangibles (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), realibility (keandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan analisis IPA. Metode IPA adalah diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran A, B, C, dan D dimana masing-masing kuadran mempunyai tingkat kepentingan yang berbeda. Dengan tujuan mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengetahui atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan analisis IPA. (Wibowo & Muflihah, 2022)

Tujuan Penelitian ini adalah 1). Mengetahui nilai kepuasan pelanggan dan GAP yang terjadi pada masing-masing atribut pelayanan, 2). Memetakan atribut pelayanan pada diagram kartesius berdasarkan nilai kepuasan dan harapan, 3). Memberikan usulan perbaikan untuk atribut pelayanan yang memiliki GAP tertinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggambarkan penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut pasuraman, dkk ada lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati). (Pasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Penelitian ini menggunakan variable-variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan menggunakan metode *Service Quality*. (Sulamsih, et al., 2022). Kuesioner *Servqual* berisikan 19 pertanyaan, meliputi; 4 pertanyaan meliputi dimensi *tangible*, 4 pertanyaan meliputi dimensi *reability*, 4 pertanyaan meliputi dimensi *responsiveness*, 4 pertanyaan meliputi dimensi *assurance* dan 3 pertanyaan meliputi *emphaty*.

Pengujian validitas instrumen yang menjadi pertanyaan kuisisioner dalam penelitian ini telah dilakukan pada setiap item pertanyaan, yang terdiri atas masing-masing 19 pertanyaan yang sumbernya diambil dari permasalahan yang terjadi di lapangan dan ada beberapa sumber pertanyaan kuisisioner dari skripsi atau jurnal terdahulu oleh (Rahmiati, Suta Wijaya, & Irmawati, 2019) dan (Yonain & Victor, 2020), dari pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang diambil dari sumber tersebut sudah mendapat validitas dari pemilik SPBU XYZ dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dan harapan pelanggan SPBU XYZ. Penilaian dalam pertanyaan ini menggunakan skala likert dimana ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan resepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena yang terjadi.

Responden penelitian ini berjumlah 95 orang, yang menjadi Konsumen di SPBU XYZ Gresik. Data dari hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan perhitungan nilai *Servqual*, dimana akan didapatkan nilai gap berdasarkan selisih nilai kinerja dan nilai harapan, dan akan dianalisa menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* atau diagram kartesius untuk mengetahui dimana gap itu terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian validitas instrumen untuk setiap item pertanyaan telah valid sesuai dengan kriteria uji validitas yang seluruhnya lebih besar dari 0,3 (Sugiyono, 2011). Pengujian Validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada 95 responden yang menjadi pelanggan SPBU XYZ kota Gresik.

Dari hasil bagian jawaban responden, profil responden dijelaskan sebagai berikut: mayoritas responden adalah laki-laki (60%) dikarenakan kebanyakan para konsumen dan pelanggan SPBU

XYZ kota Gresik didominasi oleh laki-laki dan beraktivitas sebagai pegawai baik PNS/Karyawan Swasta dan Pelajar/Mahasiswa dan (40%) sisanya adalah responden perempuan yang beraktivitas sebagai pegawai baik PNS/Karyawan Swasta, Pelajar/Mahasiswa, maupun Ibu Rumah Tangga.

Uji Validitas

Uji validitas akan dilakukan pada hasil rekapitulasi data penilaian terhadap unsur-unsur kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reability*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty*, maka dapat diketahui bahwa semua variabel yang diteliti menghasilkan korelasi lebih besar dari pada nilai r_{tabel} pada $\alpha = 5\%$ dan $N = 95$ pada penilaian kusioner.

Perhitungan uji Validitas variable 1 dengan menggunakan persamaan Product Moment sebagai berikut

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X - \sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi pengujian validitas persepsi untuk penilaian kusioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

a. Rekapitulasi Validitas Kepuasan

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan

Variabel	No	Pernyataan	R Tabel	R hitung	Ket
	1	Antrian teratur	0.202	0.454	Valid
	2	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0.202	0.384	Valid
Ketersediaan Sarana (Tangible)	3	Pulau pompa SPBU tertata bersih, rapi, dan nyaman	0.202	0.443	Valid
	4	Ketersediaan sarana pelengkap (hydrant, APAR, tempat ibadah, ATM, dan tempat perbelanjaan)	0.202	0.426	Valid
Kehandalan (Reliability)	5	Proses pelayanan pegawai yang cepat	0.202	0.462	Valid
	6	Kemudahan dalam pengisian BBM dan transaksi pembayaran yang akurat	0.202	0.414	Valid

	7	Pegawai SPBU mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan	0.202	0.500	Valid
	8	Ketersediaan produk BBM yang dicari pelanggan selalu ada	0.202	0.490	Valid
Ketanggapan (Responsiveness)	9	Layanan informasi pelanggan di SPBU (Pemberitahuan jalur khusus, dll)	0.202	0.375	Valid
	10	Pihak SPBU cepat tanggap pada keluhan permasalahan konsumen	0.202	0.355	Valid
	11	Kemudahan dalam memanggil operator SPBU saat ramai dan dalam keadaan pulau pompa yang tidak dijaga	0.202	0.350	Valid
	12	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang tersedia	0.202	0.389	Valid
Jaminan (Assurance)	13	Garansi pengisian kembali apabila terjadi kesalahan oleh pihak SPBU (kesalahan pengisian, terdapat kotoran, dan tercampur air),	0.202	0.373	Valid
	14	Keaslian produk BBM yang disajikan tidak berubah warna, bau maupun ron	0.202	0.338	Valid
	15	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan SPBU	0.202	0.344	Valid
	16	Mengembalikan uang pelanggan jika terdapat kelebihan pembayaran maupun terjatuh disekitar area SPBU	0.202	0.324	Valid
Empati (Empathy)	17	Pegawai SPBU bersedia menerima kritik, keluhan dan saran	0.202	0.345	Valid
	18	Pegawai SPBU tidak memandang status dalam memberikan pelayanan	0.202	0.440	Valid
	19	Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	0.202	0.316	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

b. Rekapitulasi Validitas Harapan

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Harapan

Variabel	No	Pernyataan	R Tabel	R hitung	Ket
Ketersediaan Sarana (Tangible)	1	Antrian teratur	0.202	0.412	Valid
	2	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0.202	0.346	Valid
	3	Pulau pompa SPBU tertata bersih, rapi, dan nyaman	0.202	0.321	Valid
	4	Ketersediaan sarana pelengkap (hydrant, APAR, tempat ibadah, ATM, dan tempat perbelanjaan)	0.202	0.399	Valid
	5	Proses pelayanan pegawai yang cepat	0.202	0.519	Valid

	6	Kemudahan dalam pengisian BBM dan transaksi pembayaran yang akurat	0.202	0.529	Valid
Kehandalan (Reliability)	7	Pegawai SPBU mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan	0.202	0.473	Valid
	8	Ketersediaan produk BBM yang dicari pelanggan selalu ada	0.202	0.339	Valid
	9	Layanan informasi pelanggan di SPBU (Pemberitahuan jalur khusus, dll)	0.202	0.489	Valid
Ketanggapan (Responsiveness)	10	Pihak SPBU cepat tanggap pada keluhan permasalahan konsumen	0.202	0.523	Valid
	11	Kemudahan dalam memanggil operator SPBU saat ramai dan dalam keadaan pulau pompa yang tidak dijaga	0.202	0.441	Valid
	12	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang tersedia	0.202	0.469	Valid
Jaminan (Assurance)	13	Garansi pengisian kembali apabila terjadi kesalahan oleh pihak SPBU (kesalahan pengisian, terdapat kotoran, dan tercampur air),	0.202	0.398	Valid
	14	Keaslian produk BBM yang disajikan tidak berubah warna, bau maupun ron	0.202	0.319	Valid
	15	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan SPBU	0.202	0.374	Valid
	16	Mengembalikan uang pelanggan jika terdapat kelebihan pembayaran maupun terjatuh disekitar area SPBU	0.202	0.426	Valid
Empati (Empathy)	17	Pegawai SPBU bersedia menerima kritik, keluhan dan saran	0.202	0.408	Valid
	18	Pegawai SPBU tidak memandang status dalam memberikan pelayanan	0.202	0.425	Valid
	19	Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	0.202	0.422	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Sebelum menghitung *Service Quality* dan dilakukan uji validitas terhadap 95 jawaban responden untuk mengetahui nilai *Total Correlation* atau yang biasa disebut r_{hitung} yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai pada r_{tabel} jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan nilai r_{tabel} tersebut didapatkan dari jumlah responden (95-2) dengan tingkat signifikansi 5%. Setelah dilakukan uji validitas terhadap jawaban responden dapat diketahui bahwa nilai dari r_{hitung} semua sudah lebih dari nilai r_{tabel} yaitu 0.202 maka dapat diketahui bahwa nilai kepuasan pelanggan pada tabel diatas adalah valid.

Uji Reabilitas

Tabel 3. Tingkat Reabilitas

Koefisien Reabilitas (r)	Tingkat
0 - 0,2	Sangat Rendah
0,2 – 0,4	Rendah
0,4 – 0,6	Cukup
0,6 – 0,8	Tinggi
0,8 – 1,0	Sangat Tinggi

Untuk melakukan pengujian digunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan Program SPSS 22. Uji reliabilitas dilakukan agar kita mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten apabila jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih kepada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran yang terbebas dari kesalahan-kesalahan tiap-tiap pengukuran (Susanto, Fuadri, & Yuliani, 2016). Sehingga hasil perhitungan uji reliabilitas untuk tiap-tiap butir pertanyaan pada item kuesioner Tingkat Kinerja dan Harapan akan ditampilkan di dalam tabel dibawah ini:

$$r^{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Tabel 4. Hasil Pengujian Reabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpa	Keterangan
1	Kepuasan	0.702	Reliabel
2	Harapan	0.745	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2022

Dapat dilihat dari tabel dan 3 bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada tingkat kepuasan sebesar 0.702 dan pada tingkat harapan sebesar 0.745. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,6. Apabila *Cronbach's alpha* > 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan yang terdapat dikuesioner tersebut telah reliabel.

Penghitungan Data Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Setelah dilakukan analisis gap secara keseluruhan, dilakukan pula analisis gap setiap dimensi untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki berdasarkan dimensi *Service Quality* yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Tabel 6. Hasil Penghitungan Kualitas Pelayanan

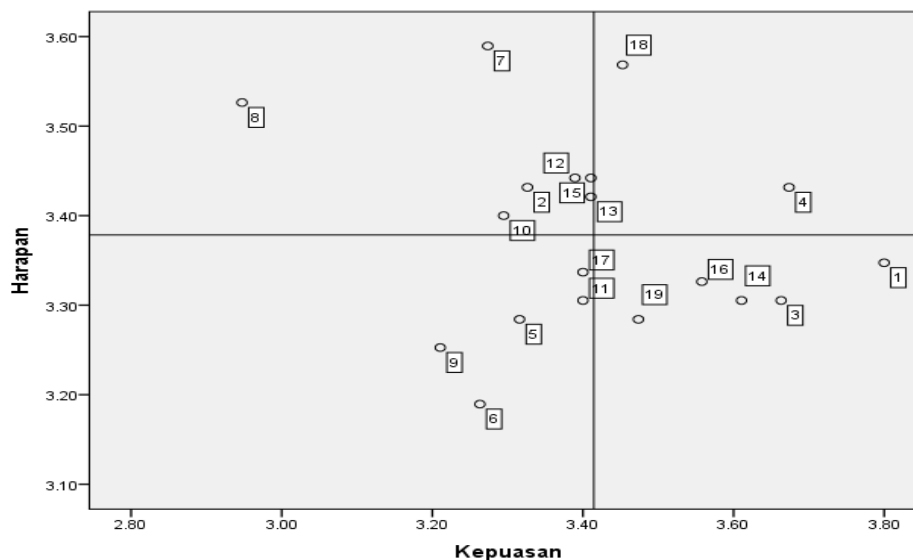
Dimensi	Nilai Rata-rata Kepuasan	Nilai Rata-rata Harapan	GAP
Ketersediaan Sarana (<i>Tangible</i>)	3,62	3,38	0,24
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,20	3,40	-0,20
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3,32	3,35	-0,03
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,50	3,37	0,13
Empati (<i>Empathy</i>)	3,44	3,40	0,04
Mean	3,42	3,38	0,04

Sumber: Hasil Pengolahan Data excel

Berdasarkan table Hasil indeks GAP kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kelima dimensi yang diukur memiliki kesenjangan positif dan Negatif. Dimensi yang memiliki kesenjangan negative tertinggi adalah dimensi Keandalan (*Reability*) dengan nilai kesenjangan - 0,20 sedangkan untuk Kesigapan (*Responsiveness*) memiliki kesenjangan negative dengan nilai - 0,03. Dalam dimensi Ketersediaan Sarana (*Tangible*) memiliki kesenjangan positif tertinggi dengan nilai 0,24. Dalam dimensi Kepastian (*Assurance*) memiliki kesenjangan positif pada dengan nilai 0,13. Dalam dimensi Keempatian (*Empathy*) memiliki kesenjangan positif pada dengan nilai 0,04.

Analisis IPA

Metode IPA digunakan untuk mengetahui letak setiap atribut kualitas pelayanan kepada konsumen SPBU XYZ berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat harapan menggunakan diagram Kartesius. (Ramadhanti & Marlana, 2021). Metode IPA juga diperuntukkan untuk mengetahui besarnya pelayanan untuk masing-masing dimensi dan selisih gap antara kepuasan dan harapan konsumen.



Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Gambar 1. Hasil *Importance Performance Analysis*

Dari hasil perhitungan *Servqual* yang memiliki factor lima dimensi dalam mengetahui kepuasan pasien, terdapat nilai gap negatif pada Keandalan (*Reability*) dengan nilai gap -0.20 dan Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan nilai gap -0.03 . dengan demikian maka yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan adalah dimensi Keandalan (*Reability*) dan Ketanggapan (*Responsiveness*). Hal ini dapat disebabkan karena sering kosongnya BBM yang sering dicari masyarakat yakni BBM jenis pertalite dan kurang cepat tanggapnya manajemen SPBU untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Pada diagram *Importance Performance Analysis* atau diagram kartesius menjelaskan bahwa diketahui bahwa Gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu; Kepuasan pasien di SPBU XYZ di Gresik yang dilihat dari 5 dimensi *Servqual* memiliki kepuasan (kenyataan) sebesar 3.42 dan nilai (harapan) sebesar 3.38, sehingga didapatkan nilai gap 0,04.

Jika hasil nilai gap menunjukkan negatif, artinya kenyataan tidak sesuai harapan dari pelanggan, yang menandakan bahwa kualitas jasa yang diberikan ke pelanggan tidak bagus. tetapi dalam penelitian ini yang digambarkan oleh diagram diatas menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh SPBU XYZ di Gresik, tidak menunjukkan gap yang sangat signifikan, hal ini akan dijelaskan sebagai berikut;

1. Kuadran I (prioritas utama) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pihak SPBU harus tetap memperhatikan dan memprioritaskan kepentingan pengguna jasa. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomer 2,7,8,10,12,15 yaitu Penampilan karyawan rapi dan menarik, Pegawai SPBU mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, Ketersediaan produk BBM yang dicari pelanggan selalu ada, Pihak SPBU cepat tanggap pada keluhan permasalahan konsumen, Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang tersedia, Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan SPBU.
2. Kuadran 2 (pertahankan prestasi) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pihak SPBU harus tetap memperhatikannya, karena pada umumnya pelaksanaannya yang telah sesuai harapan pelanggan dan konsumen, sehingga dapat dikatakan memuaskan pelanggan atau konsumen. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer 4,13,18 yaitu Ketersediaan sarana pelengkap (hydrant, APAR, tempat ibadah, ATM, dan tempat perbelanjaan), Garansi pengisian kembali apabila terjadi kesalahan oleh pihak SPBU (kesalahan pengisian, terdapat kotoran, dan tercampur air), Pegawai SPBU tidak memandang status dalam memberikan pelayanan.

3. Kuadran 3 (prioritas rendah) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomer 5,6,9,11,17 yaitu Proses pelayanan pegawai yang cepat, Kemudahan dalam pengisian BBM dan transaksi pembayaran yang akurat, Layanan informasi pelanggan di SPBU (Pemberitahuan jalur khusus, dll), Kemudahan dalam memanggil operator SPBU saat ramai dan dalam keadaan pulau pompa yang tidak dijaga, Pegawai SPBU belseldia melnelrima kritik, keluhan dan saran.
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hal berlebihan ini juga perlu menjadi perhatian oleh pihak SPBU. Adapun pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer 1,3,14,16,19 yaitu Antrian teratur, Pulau pompa SPBU tertata bersih, rapi, dan nyaman, Keaslian produk BBM yang disajikan tidak berubah warna, bau maupun ron, Mengembalikan uang pelanggan jika terdapat kelebihan pembayaran maupun terjatuh disekitar area SPBU, Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah dari 19 indikator pelayanan, hanya terdapat 9 indikator dengan nilai gap positif, yang artinya kualitas pada indikator-indikator pelayanan tersebut telah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan atau ekspektasikan, sedangkan 10 indikator yang lain tidak sesuai dengan apa yang pelanggan ekspektasikan. Berdasarkan analisis kuadran Importance-Performance Matrix menunjukkan bahwa indikator-indikator pelayanan menyebar di empat kuadran. Dari 19 indikator terdapat 6 indikator yang seharusnya menjadi prioritas utama pihak SPBU karena berada pada kuadran I, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator pada kuadran tersebut dianggap penting oleh pelanggan namun kinerja pihak SPBU XYZ justru rendah dan tidak sesuai.

Dari pembahasan diketahui bahwa prioritas pertama pihak SPBU jika ingin memperbaiki kualitas pelayanannya adalah indikator atribut "Penampilan karyawan rapi dan menarik, Pegawai SPBU mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, Ketersediaan produk BBM yang dicari pelanggan selalu ada, Pihak SPBU cepat tanggap pada keluhan permasalahan konsumen, Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang tersedia, Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan SPBU."

Saran

Adapun saran yang dapat dilaksanakan oleh pihak SPBU dari hasil penelitian ini adalah pihak SPBU perlu menganalisis dari permasalahan yang terjadi dan mengevaluasi usulan perbaikan yang diberikan oleh peneliti secara berkelanjutan untuk membuat pelanggan atau konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak SPBU. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memfokuskan pada pembenahan pada kuadran I yang menjadi prioritas utama yang masih belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan atau konsumen bisa puas dengan pelayanan dari pihak SPBU. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan berbagai metode yang relevan untuk mendapatkan hasil yang objektif dan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

REFERENSI

- Chandra, J. R., Adiwijaya, M., & Jaolis, F. (2023). Pengaruh Customer Experiences DAN BRAND TRUST Terhadap Repurchase Intention Dengan Moderasi Sales Promotion PADA SPBU Shell SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 17, No. 1, 41-52.

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Edisi satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing, Marketing Science Institute*, 1(64), 12-40 .
- Pasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Sale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pratiwi, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Pasti Pas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Malang (Studi pada SPBU pasti pas Jalan Panglima Sudirman Kota Malang). *Jurnal ilmiah (2016) 1(2) 1 - 16*.
- Rahmiati, Z., Suta Wijaya, I. P., & Irmawati, B. (2019). Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Pada PTSI UNRAM dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Teknologi Informasi Komputer dan Aplikasinya*.
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi FEB UNMUL*, 431-441.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 114-120.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (cetakan ke-14)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulamsih, S., Dwiyanto, Y., Purnama, A., Pudjiastuti, D. R., Maladewi, Ramdan, E. Y., . . . Sakirah, U. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Covid-19 Berdasarkan Metode ServQual. *Journal Of Management NURSING*, 38-45.
- Susanto, H., Fuadri, & Yuliani. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual DI SPBU PASTI PAS Meureubo Kabupaten Aceh BARAT. *Jurnal Optimalisasi*, 176-190.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset .
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset .
- Wibowo, S., & Muflifah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Inovasi dan Pengelolaan Industri Jurusan Teknik Industri*, 62-68.
- Yonain, C. C., & Victor, R. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Strategi-Jurnal Maranatha 2 (2)*, 377-387.