

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)” ini ditulis oleh Mohamad Azka Maroni Mofid, NIM. 12405183328, dengan pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan pasar yang semakin tinggi, membuat perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar dapat bertahan. Dalam mendukung kinerja yang baik, perusahaan harus mampu mengoptimalkan fasilitas dan sumber daya yang dimiliki. Dengan mengoptimalkan fasilitas dan sumber daya yang dimiliki, perusahaan dapat menarik konsumen untuk berlangganan produk dan jasa yang ditawarkan serta perusahaan dapat unggul dibanding pesaingnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung? (2) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung ? (3) bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung? Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial dan simultan pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU 54.662.28 Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling dengan teknik random sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 67 responden yang berupa Pelanggan SPBU 54.662.28 Tulungagung. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian secara simultan (3) fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SPBU 54.662.28 Tulungagung.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

*Thesis with the title "The Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction (Study At SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)" was written by Mohamad Azka Maroni Mofid, NIM. 12405183328, with the supervisor Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.*

*This research is motivated by increasingly high market competition, making companies are required to have good performance in order to survive. In supporting good performance, companies must be able to optimize their facilities and resources. By optimizing the facilities and resources owned, the company can attract consumers to subscribe to the products and services offered and the company can excel compared to its competitors.*

*The formulation of the problem in this study are: (1) how is the effect of facilities on customer satisfaction at SPBU 54.662.28 Tulungagung? (2) how is the effect of service quality on customer satisfaction at SPBU 54.662.28 Tulungagung? (3) how is the influence of facilities and service quality on customer satisfaction at SPBU 54.662.28 Tulungagung? In general, this study aims to partially and simultaneously examine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at SPBU 54.662.28 Tulungagung.*

*This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The technique used in sampling is non-probability sampling with random sampling technique. The number of samples used as many as 67 respondents in the form of SPBU customers 54.662.28 Tulungagung. The data analysis technique used data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that partially (1) facilities have a negative and insignificant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, then simultaneously (3) facilities and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction SPBU 54.662. 28 Tulungagung.*

*Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*