

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI *MYPERTAMINA*: STUDI KASUS SPBU BUKIT GOLF
KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**DESFIKA ARDERA
NPM 062130601471**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2024**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI MYPERTAMINA: STUDI KASUS SPBU BUKIT GOLF
KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DESFIKA ARDERA
NPM 062130601471**

Menyetujui,

di Bala
Palembang, 2 Agustus 2024

Pembimbing I,

**Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP 1978011882005011002**

Pembimbing II,

**Munparidi, S.E., M.Si
NIP 1965112519940310002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

 **Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@poslriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desfika Ardera

NPM : 062130601471

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Administrasi Penjualan

Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi
MyPertamina Studi Kasus SPBU Bukit Golf Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2024

uat Pernyataan,


Desfika Ardera
NPM 062130601471

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Desfika Ardera
NPM : 062130601471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penggunaan Aplikasi *MyPertamina*: Studi Kasus
SPBU Bukit Golf Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 2 Agustus 2024

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Ketua Penguji		23/2024 .../1.....
2.	Deslochal Djumrianti, S.E., M.IS., Ph.D Anggota Penguji		22/2024 .../7.....
3.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Anggota Penguji		22/2024 .../7.....
4.	Mariskha Z, S.E., M.M Anggota Penguji		22/2024 .../7.....

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton”

Laporan Akhir ini Ku Persembahkan Kepada:

- 1. Ayah dan Ibu**
- 2. Saudara Laki-laki Terbaikku**
- 3. Sahabat-sahabatku**
- 4. Teman-teman kelas 6NB 2021**
- 5. Almamater Kebangganku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kepada Allah Subhannahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA: STUDI KASUS SPBU BUKIT GOLF KOTA PALEMBANG”**.

Kegiatan riset penelitian ini dilakukan di SPBU Bukit Golf Kota Palembang dengan tujuan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berisikan laporan kegiatan selama pelaksanaan riset penelitian di SPBU Bukit Golf Kota Palembang. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan baik bagi penulis maupun pembaca.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Palembang, 15 Juli 2024



Desfika Ardera

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini saya mengucapkan syukur kepada Allah Subhanallah Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan Laporan Akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, saran, doa dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Cinta Pertamaku, Ayah Eko Fitriyanto yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian pendidikan ini. Terima kasih telah mengizinkan penulis dalam mengambil langkah untuk menyelesaikan pendidikan di tanah rantau serta selalu memberikan semangat untuk semua keputusan yang penulis lakukan.
7. Pintu Surgaku, Ibuk Eka Epri Yani yang senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Terima kasih telah memberikan cinta dan kasih sayang serta berjuang keras sehingga penulis bisa berada di posisi ini.

8. Saudara Tercintaku, Kakak Niko Putra Savirgo dan Mbak Yurie Bella Meisyari yang senantiasa memberikan doa dan dukungan. Terima kasih telah menemani penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini serta memberikan nasihat yang baik dalam setiap jalan yang penulis tempuh.
9. Teman-teman Seperjuangan, Al Sarah Heris, Zaskia Nasywa, Agusri Tegar Syahfero dan Indi Azzahra. Terima kasih telah menjadi saksi dari tangis dan tawa penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Terima kasih telah menjadi rumah untuk penulis serta perjuangan dalam penyelesaian pendidikan ini.
10. Teman-teman 6NB, terima kasih atas suka dan duka selama tiga tahun yang indah.
11. Terima kasih kepada diri sendiri, Desfika Ardera yang telah berjuang sampai di tahap ini. Terima kasih sudah bertahan untuk segala rasa sakit, tangis, kehilangan, dan bahagia. Terima kasih untuk semua perjuangan ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah berkontribusi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga kebaikan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi pahala dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Palembang, 15 Juli 2024



Desfika Ardera

ABSTRACT

This report is the result of research to complete the Final Report which was completed over six months with data collection carried out at the Bukit Golf gas station in Palembang City which is located at Jalan Cek Agus AKBP, Ilir Timur II District, Palembang City, South Sumatra. This Final Report discusses the Analysis of Public Satisfaction with the Use of the MyPertamina Application. This Final Report was prepared using several data collection methods, namely using populations and samples. Based on research carried out by the author, the research method taken is a descriptive quantitative method using the Slovin formula to calculate samples from the population and the sampling technique used is in the form of Convenience Sampling. The author's operational definition of research variables is independent variables and dependent variables with primary and secondary data sources. The validity, reliability and multiple linear regression tests in this research were using IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22 for Windows. The results and discussion obtained by the author in this research were by calculating the number of respondents who used the MyPertamina application in accordance with customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, MyPertamina Application*

ABSTRAK

Laporan ini merupakan hasil dari penelitian untuk penyelesaian Laporan Akhir yang diselesaikan selama enam bulan dengan pengambilan data yang dilakukan di SPBU Bukit Golf Kota Palembang yang beralamat di Jalan Cek Agus AKBP, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Laporan Akhir ini membahas tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi *MyPertamina*. Laporan Akhir ini dibuat dengan beberapa metode pengambilan data yakni penggunaan populasi dan sampel. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan metode penelitian yang diambil adalah metode kuantitatif deskriptif dengan penggunaan rumus slovin untuk menghitung sampel dari populasi dan teknik pengambilan sampel yang dilakukan berbentuk *Convenience Sampling*. Definisi operasional variabel penelitian yang penulis lakukan adalah variabel independen dan variabel dependen dengan jenis sumber data primer dan sekunder. Uji validitas, reabilitas, dan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22 *for windows*. Hasil dan pembahasan yang didapatkan penulis dalam penelitian ini adalah dengan perhitungan jumlah responden yang menggunakan aplikasi *MyPertamina* dengan kesesuaian kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Aplikasi *MyPertamina*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
ABSTR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	8
1.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	9
1.5.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	10

a. Variabel Independen	11
b. Variabel Dependen	16
1.5.4 Jenis dan Sumber Data	18
1. Data Primer	18
2. Data Sekunder	19
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	19
1.6 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Regresi <i>Multiple</i>	19
1.6.1 Uji Validitas	19
1.6.2 Uji Reliabilitas	21
1.6.3 Uji Regresi <i>Multiple</i>	21
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	24
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.1.3 Jenis-jenis Pelanggan	25
2.2 Perkembangan Teknologi	25
2.2.1 Teknologi Informasi	26
2.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi	26
2.2.3 Fungsi Teknologi bagi Masyarakat	28
2.2.4 Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Teknologi	28
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.1.1 SPBU Bukit Golf Kota Palembang	31
3.2 Logo	31
3.2.1 PT Pertamina Patra Niaga	31
3.2.2 SPBU Bukit Golf Kota Palembang	32
3.3 Struktur Organisasi SPBU Bukit Golf Kota Palembang	33
3.4 Visi dan Misi	34
3.5 Tata Nilai Perusahaan	35
3.6 Fitur yang Disediakan PT Pertamina untuk Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi <i>MyPertamina</i>	37
3.7 Penggunaan Aplikasi <i>MyPertamina</i> oleh Masyarakat di SPBU Bukit Golf Kota Palembang	39
3.8 Data dan Profil Responden	41
3.9 Hasil Penyebaran Kuesioner Jawaban Responden	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Hasil Uji Validitas	49
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.1.3 Hasil Uji Regresi <i>Multiple</i>	56

4.2	Signifikasi Variabel Uji Penelitian	58
4.3	Hambatan Penggunaan Aplikasi <i>MyPertamina</i>	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Berdasarkan Jenisnya di Indonesia	4
Tabel 1.2 Indikator Isi (<i>Content</i>).....	12
Tabel 1.3 Indikator Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	13
Tabel 1.4 Indikator Bentuk (<i>Format</i>).....	14
Tabel 1.5 Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Us</i>).....	14
Tabel 1.6 Indikator Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	16
Tabel 1.7 Indikator Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>).....	16
Tabel 1.8 Skala Likert Responden	19
Tabel 3.1 Daftar Hasil Wawancara Bersama Salah Satu Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	40
Tabel 3.2 Kisaran Umur Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	41
Tabel 3.3 Profesi Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	42
Tabel 3.4 Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	43
Tabel 3.5 Jenis Kendaraan yang Digunakan Oleh Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	43
Tabel 3.6 Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi <i>MyPertamina</i> di SPBU Bukit Golf Kota Palembang.....	44
Tabel 3.7 Indikator Isi (<i>Content</i>).....	45
Tabel 3.8 Indikator Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	45
Tabel 3.9 Indikator Bentuk (<i>Format</i>).....	46
Tabel 3.10 Indikator Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Us</i>).....	46
Tabel 3.11 Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>).....	47
Tabel 3.12 Indikator Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>).....	47
Tabel 3.13 Indikator Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Isi (X1)	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keakuratan (X2).....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Bentuk (X3).....	50

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna (X4)	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu (X5)	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (X6).....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Isi (X1)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keakuratan (X2)	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bentuk (X3)	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Pengguna (X4)	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Waktu (X5).....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (X6)	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi <i>Multiple</i>	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Jumlah Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	5
Gambar 1.2 Model Konseptual Variabel	10
Gambar 1.3 Isi (<i>Content</i>) Aplikasi <i>MyPertamina</i>	11
Gambar 1.4 Keakuratan (<i>Accuracy</i>) Aplikasi	12
Gambar 1.5 Bentuk (<i>Format</i>) Aplikasi <i>MyPertamina</i>	13
Gambar 1.6 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Aplikasi <i>MyPertamina</i>	15
Gambar 3.1 Logo PT Pertamina Patra Niaga.....	31
Gambar 3.2 Logo PT Pertamina.....	32
Gambar 3.3 Struktur Organisasi SPBU Bukit Golf Kota Palembang.....	33
Gambar 3.4 Riwayat Pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM).....	37
Gambar 3.5 Fitur Poin untuk Pengguna Aplikasi <i>MyPertamina</i>	38
Gambar 3.6 Fitur Pembelian <i>Marchandise</i> PT Pertamina	38
Gambar 3.7 Informasi SPBU Terdekat dari Jangkauan Pengguna	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Balasan Pengambilan Data
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Pembimbing I
Lampiran 6	Lembar Kesepakatan Pembimbing II
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran 8	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran 9	Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
Lampiran 10	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11	Surat Izin Kuesioner Penelitian
Lampiran 12	Rekapitulasi Responden Penelitian
Lampiran 13	Karakteristik Responden Penelitian
Lampiran 14	Hasil Uji Penelitian
Lampiran 15	Dokumentasi