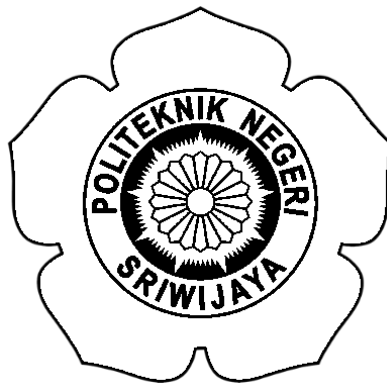


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN
SPBU PERTAMINA KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**ABDHI KARYA PRIMA SANJAYA
NPM 062230601226**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN
SPBU PERTAMINA KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ABDHI KARYA PRIMA SANJAYA
NPM 062230601226**

Menyetujui,

**Palembang, 01 Agustus 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,


**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP 198602262015042003**


**Haris Willianto, S.H., MH.
NIP 196812032001121001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**


**Dr. Sari L.Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis,**


**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdhi Karya Prima Sanjaya
NPM : 062230601226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan
SPBU Pertamina Kota Palembang (Studi Kasus pada
Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya)

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, 1 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Abdhi Karya Prima Sanjaya
NPM 062230601226

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Abdhi Karya Prima Sanjaya
NPM : 062230601226
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada
Pelayanan SPBU Pertamina Kota Palembang
(Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

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

Pada hari : Jumat

Tanggal : 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Ketua		24/07/2025
2.	Dra. Esya Alhadi., MM Anggota Penguji		25/07/2025
3.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Anggota Penguji		22/07/2025
4.	Billy Dewantara, S.E., M.Si Anggota Penguji		23/07/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesempatan tidak terjadi begitu saja. Anda yang menciptakannya”.

(Chris Grosser)

“Apapun yang bisa dipikirkan dan dipercaya oleh pikiran manusia, bisa dicapai”

(Napoleon Hill)

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua
- Saudara-Saudara ku
- Teman-Teman Kelas 6ND
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan SPBU Pertamina Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya) ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan SPBU Pertamina Kota Palembang, serta untuk memenuhi persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, baik dalam penguraian kata-kata maupun dalam penyajian serta pembahasannya dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati menerima setiap masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak agar laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Yulia Pebrianti., S.E.I., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan, serta arahan sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Haris Wilianto, S.H., MH., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan, serta arahan sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
8. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan doa, perhatian, motivasi tiada henti, dan selalu memberikan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman Kelas 6ND Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan segala kebaikan dunia dan akhirat atas keikhlasan dan kebaikan semua pihak yang membantu dalam pembuatan laporan ini. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, Khususnya bagi mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan SPBU Pertamina di Kota Palembang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model *ServQual*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, dengan jumlah sampel sebanyak 86 mahasiswa yang diambil menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan persentase dan interpretasi skor. Penelitian ini dilakukan pada SPBU Pertamina di Kota Palembang secara umum dengan mengambil contoh SPBU di sekitar kampus sebagai referensi kondisi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang dengan skor rata-rata dimensi yaitu Bukti Fisik sebesar 58,9%, Keandalan sebesar 57,1%, Daya Tanggap sebesar 56,5%, Jaminan sebesar 59,3%, dan Empati sebesar 59,3%. Aspek yang perlu ditingkatkan adalah keakuratan takaran BBM, pengelolaan antrian, dan pemahaman petugas terhadap permasalahan pelanggan. Selain itu, beberapa aspek seperti tata letak SPBU, kesiapsiagaan petugas, dan keamanan dan kenyamanan lingkungan SPBU perlu dipertahankan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan SPBU Pertamina Kota Palembang. Selain itu, SPBU Pertamina Kota Palembang perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik serta melakukan peningkatan pada aspek pelayanan yang masih dirasa kurang oleh mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, SPBU Pertamina Kota Palembang, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of students with the services provided by Pertamina gas stations in Palembang City based on the five service quality dimensions of the ServQual model, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study also aims to identify service aspects that need to be improved and maintained. The population in this study consists of DIII Business Administration students at the State Polytechnic of Sriwijaya, with a sample of 86 students selected using the simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using quantitative methods with percentage and score interpretation approaches. This study was conducted at Pertamina gas stations in Palembang City in general, using gas stations around the campus as a reference for service conditions. The results show that the level of student satisfaction is in the moderate category, with average scores in each dimension as follows: Tangible (58.9%), Reliability (57.1%), Responsiveness (56.5%), Assurance (59.3%), and Empathy (59.3%). Aspects that need improvement include fuel measurement accuracy, queue management, and staff understanding of customer issues. Meanwhile, aspects such as gas station layout, staff readiness, and the safety and comfort of the gas station environment need to be maintained. This study concludes that, in general, students are quite satisfied with the services provided by Pertamina gas stations in Palembang City. Additionally, Pertamina gas stations in Palembang need to maintain the service aspects that have been rated well while improving the aspects that are still perceived as lacking by the students.

Keywords: Student Satisfaction, Pertamina gas stations Palembang City, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

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
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
1.5.5 Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Pelanggan	12
2.2 Kepuasan Mahasiswa	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan	13
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ...	13
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15

2.4	Defnisi, Karakteristik, dan Kualitas Jasa	18
2.4.1	Definisi Jasa	18
2.4.2	Karakteristik Jasa	19
2.4.3	Kualitas Jasa	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	24
3.2.1	Visi Perusahaan	24
3.2.2	Misi Perusahaan	24
3.2.3	Tujuan dan Fungsi Perusahaan	24
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	25
3.3.1	Struktur Organisasi	25
3.3.2	Pembagian Tugas	26
3.4	Prosedur Pelayanan SPBU Pertamina	28
3.5	Profil Responden	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Kepuasan Mahasiswa pada SPBU Pertamina Kota Palembang	31
4.1.1	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	32
4.1.2	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	34
4.1.3	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	36
4.1.4	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
4.1.5	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	40
4.2	Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan SPBU Pertamina Kota Palembang	43
4.3	Aspek Pelayanan yang perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan oleh SPBU Pertamina Kota Palembang	46
4.3.1	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	47
4.3.2	Aspek yang Perlu Dipertahankan	48
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Fasilitas SPBU Pertamina	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	10
Tabel 1.3 Interpretasi Skor/Angka	11
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	30
Tabel 4.1 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	32
Tabel 4.2 Hasil Persentase Skor Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	33
Tabel 4.3 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	34
Tabel 4.4 Hasil Persentase Skor Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	35
Tabel 4.5 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	36
Tabel 4.6 Hasil Persentase Skor Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37
Tabel 4.7 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
Tabel 4.8 Hasil Persentase Skor Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 4.9 Tabel Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	40
Tabel 4.10 Hasil Persentase Skor Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	41
Tabel 4.11 Persentase pada Setiap Dimensi	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Konsumen SPBU Pertamina	3
Gambar 3.1 Logo Pertamina	22
Gambar 3.2 Antrian Kendaraan di SPBU Pertamina	25
Gambar 3.3 Struktur Organisasi SPBU Pertamina	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Persetujuan Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Pembimbing 1
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing 2
Lampiran 8	Lembar Rekomendasi Seminar Proposal Laporan Akhir
Lampiran 9	Lembar Revisi Proposal Laporan Akhir
Lampiran 10	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 12	Kuesioner Penelitian
Lampiran 13	Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian