

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.