

**ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN  
SPBU PERTAMINA *PASTI PAS!* BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJANYA  
(Studi Kasus di SPBU Jalan Ahmad Yani, Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat sarjana S – 1  
Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



**Disusun oleh :**

**Nama : Aji Widitama**  
**NIM : 05.30.0021**

**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2009**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN  
SPBU PERTAMINA *PASTI PAS!* BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT  
KINERJANYA (STUDI KASUS DI SPBU JALAN  
AHMAD YANI SEMARANG)

Disusun oleh :

Nama : Aji Widityama

NIM : 05.30.0021

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katholik  
Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 6 Februari 2009

Pembimbing

(M. Widityanto, SE, MM)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### SKRIPSI DENGAN JUDUL :

ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN SPBU PERTAMINA *PASTI PAS!*  
BERDASARKAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJANYA  
(STUDI KASUS DI SPBU JALAN AHMAD YANI SEMARANG)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Aji Widitama

NIM : 05.30.0021

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 25 Februari 2009 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Penguji III

(Dra.MY.Dwi Hayu Agustini,MBA)(A.Posmaria Sitohang,SE,MSi.)(M.Widyanto,SE,MM)

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Andreas Lako SE, M.Si.)

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aji Widitama

NIM : 05.30.0021

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, 6 Februari 2009

(Aji Widitama)

## HALAMAN MOTTO

*“Jika seseorang keras pada dirinya sendiri maka dunia akan lunak kepadanya, sebaliknya jika ia lunak pada dirinya sendiri maka dunia akan keras kepadanya”*

*(Andri Wongso)*

*“Anda dapat memperoleh segala yang Anda inginkan dalam hidup jika menolong cukup banyak orang mendapatkan apa yang mereka inginkan”*

*(Zig Ziglar)*

*“lebih baik menjadi manusia yang tidak puas daripada babi yang puas ; lebih baik menjadi Sokrates yang tidak puas daripada seorang tolo! yang puas”*

*(John Stuart Mill)*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan dari SPBU Pertamina *PASTI PAS!* berdasarkan tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut pembeli BBM dan tingkat kinerja yang dilakukan oleh SPBU Pertamina *PASTI PAS!*. Populasi penelitian ini adalah SPBU Pertamina *PASTI PAS!*, sementara jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang konsumen SPBU Pertamina *PASTI PAS!* Jalan Ahmad Yani, Semarang. Pengolahan data menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pelayanan yang ada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kinerja (4,001) lebih rendah dari skor tingkat kepentingan (4,094).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), SPBU Pertamina *PASTI PAS!*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan, karena penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Katolik Soegijapranata,

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pelayanan, sedangkan objek yang menjadi pembahasan dalam skripsi ini adalah SPBU Pertamina *PASTI PAS!*, khususnya SPBU Pertamina *PASTI PAS!* Jalan Ahmad Yani, Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan baik berupa pengarahan maupun dorongan yang diberikan oleh banyak pihak hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini meskipun masih jauh dari sempurna. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu, memberikan dorongan serta petunjuk yang mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama saya ucapkan kepada :

1. Dr. Andreas Lako SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Bapak M. Widyanto SE, MM sebagai dosen pembimbing yang dengan telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Dra. MY Dwi Hayu Agustini, MBA dan Ibu A. Posmaria Sitohang, SE, Msi selaku dosen penguji skripsi

4. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
5. Bapak Manager SPBU COCO 41.502.01 dan seluruh staf yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua (papi dan mami), sebagai “dosen pembimbing kedua” yang telah banyak memberikan bimbingan, dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini serta mendidik penulis selama ini.
7. Saudara-saudara penulis yang telah banyak membantu penulis selama ini.
8. Yessica Hapsari Santoso, pacar yang memberi dukungan dan dorongan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman yang telah saling mendorong dalam penulisan skripsi hingga ujian skripsi selesai.
10. Serta pihak-pihak lain yang yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 6 Februari 2009

Aji Widitama



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
BAB I .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Definisi Pemasaran .....	7

2.1.2. Kategori Produk .....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas .....	8
2.1.4. Perspektif Terhadap Kualitas .....	8
2.1.5. Definisi Kualitas Jasa.....	10
2.1.6. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2. Kerangka Pikir .....	17
2.3. Definisi Operasional.....	17
<b>BAB III .....</b>	<b>21</b>
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian .....	21
3.2. Populasi dan Teknik Sampling .....	21
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Metode Pengukuran Data.....	24
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
3.6.1. Uji Validitas .....	25
3.6.1. Uji Reliabilitas .....	28
3.7. Desain Analisis Data .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1. Pertamina Way .....	36
4.1.2. Seputar SPBU Pertamina PASTI PAS! .....	36

4.2. Gambaran Umum Responden .....	38
4.2.1. Gambaran Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
4.2.2. Gambaran Responden Menurut Umur .....	39
4.2.3. Gambaran Responden Menurut Jumlah Pengisian BBM Dalam Sebulan Terakhir .....	39
4.2.4. Gambaran Responden Menurut Jenis BBM Yang Digunakan .....	40
4.2.5. Gambaran Responden Menurut Jenis Kendaraan Yang Digunakan .....	41
4.2.6. Gambaran Responden Menurut Jumlah Pembelian BBM .....	42
4.2.7. Gambaran Makna PASTI PAS! Menurut Konsumen SPBU .....	43
4.3. Analisis Hasil Penelitian .....	45
4.3.1. Importance Performance Analysis (IPA).....	45
4.3.2. Diagram Kartesius.....	49
BAB V.....	59
5.1. Kesimpulan .....	59
5.2. Saran.....	60
Daftar Pustaka .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Penjualan BBM Bersubsidi .....	1
Tabel 2.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (Importance).....	24
Tabel 2.2. Penilaian Berdasarkan Tingkat Kinerja (Performance) .....	25
Tabel 3.1. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	27
Tabel 3.2. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja SPBU .....	28
Tabel 3.3. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja SPBU .....	29
Tabel 3.5. Kategori Penilaian Responden Terhadap Kinerja Perusahaan.....	31
Tabel 3.6. Kategori Penilaian Kepentingan Konsumen .....	32
Tabel 4.1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Identitas Responden Menurut Umur .....	39
Tabel 4.3. Identitas Responden Menurut Jumlah Pengisian BBM Dalam Sebulan Terakhir .....	40
Tabel 4.4. Identitas Responden Menurut Jenis BBM Yang Digunakan .....	41
Tabel 4.5. Identitas Responden Menurut Jenis Kendaraan Yang Digunakan.....	41
Tabel.4.6. Identitas Responden Menurut Jumlah Pembelian BBM.....	42
Tabel 4.7. Cross Tab Jenis Kendaraan Dengan Jumlah Pembelian BBM .....	42
Tabel 4.8. Makna <i>PASTI PAS!</i> Menurut Konsumen SPBU .....	43
Tabel 4.9. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut-Atribut Pelayanan SPBU Pertamina <i>PASTI PAS!</i> Jalan Ahmad Yani, Semarang .....	45

Tabel 4.10. Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut-Atribut Pelayanan SPBU Pertamina <i>PASTI PAS!</i> Jalan Ahmad Yani, Semarang .....	46
Tabel 4.11. Kategori Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut- Atribut Pelayanan SPBU Pertamina <i>PASTI PAS!</i> Jalan Ahmad Yani, Semarang.....	47
Tabel 4.12. Ploting Diagram Kartesius Keseluruhan Atribut Pelayanan SPBU .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kerangka Pikir Penelitian.....	17
Gambar 2. Logo <i>PASTI PAS!</i> .....	36
Gambar 3. Ploting Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> .....	49
Gambar 4. Ploting Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> .....	50
Gambar 5. Ploting Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Gambar 6. Ploting Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> .....	52
Gambar 7. Ploting Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
Gambar 8. Ploting Diagram Kartesius IPA Per Dimensi.....	54
Gambar 9. Ploting Diagram Kartesius Keseluruhan Atribut Pelayanan SPBU .....	56