

Daftar Pustaka

- Anonim. **"Realisasi Penjualan BBM 2004"**. www.bphmigas.go.id didownload 18 September 2008
- _____. **"Realisasi Penjualan BBM 2005"**. www.bphmigas.go.id didownload 18 September 2008
- _____. **"Realisasi Penjualan BBM 2006"**. www.bphmigas.go.id didownload 18 September 2008
- _____. **"Mengenal Pasti Pas"**. www.pertamina.com didownload 15 September 2008
- Hariato, Nana Khasanah dan Sudibyo Supardi. 2005. **"Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotik Kopkar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta"**. Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No.1, April 2005, 12 - 21
- Haryanti, Kristiana dan Sutrisno Hadi. 2005. **"Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen"**. Psikodimensia. Vol 1 No 1, Hal 46-56
- Kotler, Philip. 1997. **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**. Jilid I. Jakarta : PT Prenhallindo
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian**. Jakarta: Salemba Empat
- Nuansyah, T.V. dan A.A. Wibowo. **"Persaingan Panas: Pertamina, Shell dan Petronas"**. www.swa.com didownload 16 September 2008
- Payne, Adrian. 2000. **The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Santoso, Singgih. 2001. **Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. **Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS**. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

- Setiawan, Rudy. **"Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo"**. www.fportfolio.perta.ac.id/user_files didownload 16 Oktober 2008
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Supranto, J. 2003. **Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran**. Edisi Ketujuh. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Manajemen Jasa**. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi
- WePe, Tim. **"Transportasi Tanpa Polusi"**. www.pertamina.com didownload 15 September 2008

Lampiran

No. Kues:

Kuesioner

Kuesioner ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh SPBU Pertamina PASTI PAS! 41.502.01. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Kuesioner ini akan berisi dua point utama yaitu point harapan (*importance*) konsumen atas pelayanan SPBU dan point kinerja (*performance*) yang diberikan oleh SPBU.

Biodata Responden

Nama :
Alamat :
Umur :
No Telp :
Jenis Kelamin : L / P

1. Seberapa sering anda membeli BBM di SPBU 41.502.01 dalam sebulan terakhir :
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 4 kali
 - c. 5 – 8 kali
 - d. Lebih dari 8 kali
2. Berapa uang yang anda habiskan untuk tiap kali pengisian BBM :
 - a. Di bawah Rp 10.000
 - b. Rp 10.000 - Rp 20.000
 - c. Rp 20.000 - Rp 50.000
 - d. Rp 50.000 – Rp 100.000
 - e. Di atas Rp 100.000
3. Jenis BBM yang dipakai :
 - a. Premium
 - b. Solar
 - c. Pertamax
 - d. Pertamax Plus
4. Jenis Kendaraan :
 - a. Kendaraan pribadi (mobil/motor)
 - b. Kendaraan niaga (pick up/truk)
 - c. Kendaraan umum (angkot/bus)
5. Apa makna PASTI PAS! Menurut anda :

Isilah pertanyaan berikut dengan cara melingkari point jawaban yang anda anggap sesuai :

No	Tingkat Kepentingan (Importance)					Point Pertanyaan	Tingkat Kinerja (Performance)				
	SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
						Tangible					
1	5	4	3	2	1	Penampilan seragam karyawan	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1	Fasilitas toilet	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1	Fasilitas isi air dan angin	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1	Lokasi SPBU yang strategis	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1	Luas areal SPBU	5	4	3	2	1
6	5	4	3	2	1	Petugas yang mengarahkan antrian kendaraan	5	4	3	2	1
7	5	4	3	2	1	Antrian kendaraan sesuai dengan kelompoknya	5	4	3	2	1
						Reliability					
8	5	4	3	2	1	Penerapan standar 3S (senyum, salam ,sapa) kepada konsumen	5	4	3	2	1
9	5	4	3	2	1	Ketepatan ukuran BBM	5	4	3	2	1
10	5	4	3	2	1	Kemudahan transaksi	5	4	3	2	1
11	5	4	3	2	1	Kehandalan fasilitas SPBU	5	4	3	2	1
						Responsiveness					
12	5	4	3	2	1	Respon karyawan ketika memberi pelayanan	5	4	3	2	1
13	5	4	3	2	1	Fasilitas kritik dan saran	5	4	3	2	1
14	5	4	3	2	1	Proses pengisian BBM	5	4	3	2	1
						Assurance					
15	5	4	3	2	1	Pelayanan karyawan	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1	Kejelasan perkataan karyawan	5	4	3	2	1
17						Waktu operasional SPBU					
18	5	4	3	2	1	Pelayanan yang sama di setiap waktu	5	4	3	2	1
						Emphaty					
19	5	4	3	2	1	Kontinuitas ketersediaan BBM	5	4	3	2	1
20	5	4	3	2	1	Adanya pengumuman bila BBM habis/tidak tersedia	5	4	3	2	1
21	5	4	3	2	1	Bantuan karyawan bila konsumen memerlukan bantuan	5	4	3	2	1