

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MEMBELI BBM PERTAMAX DAN PERTALITE PADA SPBU LANJI KENDAL

Rido Anggara¹, Supajar², Juanda³,

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jln. Jatiwaringin Raya No.02 RT08/13 Kelurahan Cipinang Melayu Kecamatan Makassar Jakarta Timur, 13620, Indonesia
PT RAVINDI ASRI ABADI, Jl. Raya Pengadon No.8 Pengadon-kendal, Semarang, 51351, Indonesia

Email: 11172111@nusamandiri.ac.id, 11172426@nusamandiri.ac.id, 11172046@nusamandiri.ac.id,

Abstrak

Abstrak — kegiatan transportasi saat ini sudah berkembang pesat, baik transportasi pribadi, angkutan massal maupun operasional distribusi, semua tidak lepas dari penggunaan bahan bakar minyak (BBM) yang digunakan sebagai komponen bahan bakar utama dalam berkendara di Indonesia. Hal ini mempengaruhi meningkatnya terhadap penjualan BBM (bahan bakar minyak) yang sudah menjadi kebutuhan primer dalam menunjang aktifitas kegiatan yang dilakukan. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kepuasan konsumen dalam memilih bahan bakar minyak (BBM) pada suatu kendaraan mereka di SPBU Lanji Kendal. Pada tahap pengambilan suatu sampel penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung atau observasi dan mengadakan pengisian data/kuesioner terhadap pelanggan SPBU Lanji Kendal. Sehingga dalam proses pengisian data/kuesioner dapat menunjukkan suatu hasil dari suatu fasilitas, pelayanan, faktor ekonomi dan lain-lainnya sehingga dapat menentukan kepuasan konsumen dalam memilih bahan bakar minyak (BBM) pada SPBU Lanji Kendal sehingga dalam penelitian ini yang dilakukan adalah analisis faktor kepuasan konsumen membeli BBM Pertamina dan Paltalite pada SPBU Lanji Kendal.

Kata Kunci: Sistem Kepuasan Konsumen Membeli BBM

Abstract — Transportation activities are currently growing rapidly, both private transportation, mass transportation and distribution operations, all of which cannot be separated from the use of fuel oil (BBM) which is used as the main fuel component in driving in Indonesia. This affects the increase in sales of BBM (fuel oil) which has become a primary need in supporting the activities carried out. So in this study the aim is to determine the factors of consumer satisfaction in choosing fuel oil (BBM) in their vehicle at the Lanji Kendal gas station. At the stage of taking a sample, this research was carried out by direct observation or observation and filling out data/questionnaires for Lanji Kendal gas station customers. So that in the process of filling in the data/questionnaire it can show a result of a facility, service, economic factor and others so that it can determine consumer satisfaction in choosing fuel oil (BBM) at the Lanji Kendal gas station so that in this research what is done is a satisfaction factor analysis consumers buy Pertamina and Paltalite fuel at the Lanji Kendal gas station.

Keywords: *Consumer Satisfaction System Buying BBM*