# PENGARUH *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU DI JAKARTA TIMUR

# SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat kelulusan Program Sarjana (S1)


**NURMA APRILIA**

**24220006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

**JAKARTA**


**2026**

# PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin*. Segala puji dan syukur yang tak henti-hentinya saya panjatkan kepada Allah SWT. Hanya dengan izin dan pertolongan-Nya, saya mampu melalui setiap proses, air mata, dan lelah dalam menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Almarhum Ayahanda Nurohman. Meski kau telah lebih dulu berpulang ke sisi-Nya, kasih sayangmu tidak pernah benar-benar pergi. Setiap langkah yang kutempuh, setiap malam yang kulalui dengan air mata dan doa, semuanya kujalani dengan bayangan senyummu. Karya ini adalah bukti bahwa putrimu tidak menyerah. Semoga dari sana, Ayah bangga. Al-Fatihah.
2. Ibunda Kotimah. Mama, tidak ada kata yang cukup untuk membalas segala yang telah kau berikan. Doa-doamu adalah pelindungku, pelukanmu adalah rumahku, dan kasih sayangmu adalah alasan terkuat mengapa aku terus berdiri. Terima kasih telah menjadi ibu sekaligus kekuatan terbesar dalam hidupku.
3. Satu-satunya saudara kandungku Rifqi Fadhlurohman. Mas, terima kasih telah menjadi tempat pulang di saat segalanya terasa berat. Keceriaanmu, semangatmu, dan kehadiranmu adalah peluk hangat yang tak ternilai. Kakak selalu sayang.
4. Bapak Bryan Givan, terima kasih atas bimbingan yang penuh kesabaran dan keikhlasan selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, bantuan, dan doa yang telah diberikan. Semoga kebaikan kalian dibalas berlipat oleh Allah S.W.T.

## MOTTO

*"Maybe I made a mistake yesterday, but yesterday's me is still me. I am who I am today, with all my faults. Tomorrow I might be a tiny bit wiser, and that's me too. These faults and mistakes are what I am, making up the brightest stars in the constellation of my life. I have come to love myself for who I was, who I am, and who I hope to become."*
(Kim Namjoon - BTS)

"*Yesterday's me, today's me, tomorrow's me*, semuanya aku, dan semuanya bagian dari satu perjalanan yang sama. *I'm learning to love myself, flaws and all*, karena pertumbuhan tidak harus sempurna untuk dianggap berharga."
(Answer: Love myself - BTS)

"Tersenyumlah dan tipu dunia bahwa kamu baik-baik saja. *Future's gonna be okay*."
(Min Yoongi - BTS)

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

| | |
|---|---|
| Nama | : NURMA APRILIA |
| NIM | : 24220006 |
| Mahasiswa Program studi | : MANAJEMEN |
| Program Studi Fakultas | : EKONOMI DAN BISNIS |
| Fakultas Perguruan Tinggi | : UNIVERSITAS NUSA MANDIRI |

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **"Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU di Jakarta Timur",** adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 April 2026
Yang menyatakan,




**NURMA APRILIA**

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

# KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Nurma Aprilia |
| NIM | : | 24220006 |
| Program Studi | : | Manajemen |
| Digital Fakultas | : | Ekonomi Dan Bisnis |
| Perguruan Tinggi | : | Universitas Nusa Mandiri |

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif *(Non- exclusive Royalti-Free Right)* atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU di Jakarta Timur",** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data *(database)*, mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet*atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri**,** segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 April 2026
Yang menyatakan,




**NURMA APRILIA**

# PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

| | |
|---|---|
| Nama | : Nurma Aprilia |
| NIM | : 24220006 |
| Program Studi | : Manajemen |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis |
| Jenjang | : Strata Satu (S1) |
| Judul Tugas Akhir | : Pengaruh Self-Service Technology dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU di Jakarta Timur. |

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 10 Agustus 2026

**PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Dosen Pembimbing : Bryan Givan, S.E, M.M .....

Ditandatangani Digital:
Bryan Givan
2026-08-11 13:56:13

**DEWAN PENGUJI**

Penguji I : Hary Mulyadi , S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Harry Mulyadi
2026-08-10 19:07:37

Penguji II : Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Wahid Akbar Basudani
2026-08-10 20:04:19

# PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "**Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU di Jakarta Timur.**" adalah hasil karya tulis asli Nurma Aprilia dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:


Nama : Nurma Aprilia
Alamat : Jl. Keahlian No.63, Jaticempaka, Pondokgede, Kota Bekasi
No.Telp : 082114637030
E-mail : nurmaaprilia24@gmail.com


UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, "**Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU di Jakarta Timur.**"

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Rektor Universitas Nusa Mandiri, Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si, M.M, M.Kom, IPU, ASEAN.Eng.
3. Wakil Rektor I Bidang Akademik, Ibu Dr. Nita Marlina, M.Kom.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri, Ibu Ida Zuniarti, S.E, MM.
5. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, Ibu Instianti Elyana, MM, M.Kom.

6. Bapak Bryan Givan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Skripsi ini.
7. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
8. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
9. Cinta pertama dan Panutanku, Almarhum ayahanda tercinta Nurohman. Meskipun ayah telah pergi dan tak lagi hadir secara nyata di sisi saya, namun setiap doa, nasihat, dan kasih sayang yang pernah berikan tetap hidup dan menjadi kekuatan dalam setiap langkah saya. Tidak ada hari tanpa rindu, tidak ada perjuangan tanpa mengingat ayah. Karya ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan kerinduan, sebagai bukti bahwa segala pengorbanan ayah tidak pernah sia-sia. Semoga karya kecil ini bisa sampai sebagai doa untukmu.
10. Pintu surgaku, mama Kotimah. Terima kasih atas cinta yang begitu tulus, doa yang tidak pernah terputus, serta kesabaran yang tak terbatas dalam mendampingi setiap proses hidup saya. Di saat dunia terasa berat, mama selalu menjadi tempat pulang, tempat saya menemukan kekuatan untuk kembali bangkit. Semua yang saya capai hari ini tidak lepas dari perjuangan dan air mata mama. Karya ini saya persembahkan sebagai wujud cinta dan terima kasih yang tidak akan pernah cukup untuk membalas semua yang telah mama berikan.
11. Kakakku tercinta, Rifqi Fadhlurohman Al-Rojab. Dengan segala keterbatasannya justru mengajarkan saya arti kekuatan yang sesungguhnya. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dalam hidup saya dan telah mengajarkan bahwa keterbatasan bukanlah penghalang untuk tetap kuat dan berarti.

12. Untuk seorang perempuan yang telah berjalan jauh melewati luka yang tak selalu terlihat, ragu yang datang bukan hanya dari dalam diri tapi juga dari orang orang di sekitarnya, dan lelah yang sering ia pendam sendirian, yaitu diri saya sendiri, Nurma Aprilia. Terima kasih karena tetap bertahan, meski banyak suara di sekitarmu justru meragukan langkahmu, mempertanyakan kemampuanmu, hingga membuatmu pernah berdiri di ujung keputusan untuk berhenti melanjutkan kuliah. Tapi kamu memilih untuk tidak menyerah. Kamu memilih untuk membuktikan, bukan kepada mereka, tapi kepada dirimu sendiri, bahwa keraguan orang lain tidak berhak menentukan seberapa jauh kamu bisa melangkah. Karya ini bukan sekadar Skripsi, ini adalah saksi dari setiap malam kamu menahan tangis sendirian, dari setiap kali kamu memilih bangkit saat dunia justru meragukanmu, dan dari setiap doa yang diam diam kamu panjatkan agar diberi kekuatan untuk terus berjalan. Nurma, kamu sudah membuktikan bahwa kamu jauh lebih kuat dari apa yang orang lain kira. Dan hari ini, izinkan aku berkata dengan penuh kebanggaan, aku bangga menjadi dirimu, dan aku bangga kamu tidak berhenti meski dunia sempat mencoba menghentikanmu.
13. Teruntuk Ria Agitta dan Khairunnisa, sahabat yang telah hadir sejak bangku Sekolah Menengah Kejuruan dan tidak pernah benar-benar pergi sampai hari ini. Terima kasih sudah menjadi teman yang tidak hanya ada di momen bahagia, tetapi juga yang tetap tinggal di saat segalanya berantakan. Persahabatan kita adalah salah satu hal terindah yang penulis syukuri.
14. Kepada manusia-manusia yang selalu memberikan canda dan tawa Tanaya, Ade, dan Annisa Intan yang menjadi sumber kebahagiaan di hari-hari penulis. Kehadiran kalian selalu membuat hari-hari terasa lebih ringan, tawa kalian

mengusir lelah, dan persahabatan kalian memberikan warna yang tak tergantikan dalam perjalanan hidup penulis.

15. Kepada K-pop *Group* BTS (*Bangtan Sonyeondan*) - Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, tujuh nama yang tanpa mereka sadari, telah menemani penulis melewati hari-hari yang paling sunyi dan paling berat. Melalui setiap melodi, setiap lirik, dan setiap senyum yang kalian hadirkan, penulis belajar bahwa lelah itu boleh, tapi tidak untuk menyerah. Terima kasih sudah menjadi alasan untuk bertahan dan untuk terus belajar mencintai diri sendiri.
16. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, yang telah menjadi bagian dari perjalanan dan pengalaman belajar yang penuh makna, suka, dan duka bersama.
17. Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 24 April 2026

Penulis



Nurma Aprilia

# ABSTRAK

**Nurma Aprilia (24220006), Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU di Wilayah Jakarta Timur.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan Teknologi Layanan Mandiri di SPBU Wilayah Jakarta Timur yang masih menghadapi kendala seperti kesulitan pengoperasian mesin dan tampilan antarmuka yang kurang intuitif, sehingga kualitas pelayanan petugas tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Teknologi Layanan Mandiri dan Kualitas Pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 229 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang disebarkan secara daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Teknologi Layanan Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, demikian pula kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, bahkan dengan kontribusi yang lebih besar dibandingkan Teknologi Layanan Mandiri. Secara simultan, kedua variabel tersebut bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan, sementara Teknologi Layanan Mandiri dapat memperkuat pengalaman tersebut jika dikelola dengan baik dan didukung oleh kemudahan penggunaan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi peningkatan layanan SPBU berbasis teknologi sekaligus peningkatan mutu pelayanan di era transformasi digital sektor energi.

**Kata Kunci**: Teknologi Layanan Mandiri, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SPBU

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# ABSTRACT

**Nurma Aprilia (24220006), Pengaruh *Self-Service Technology* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU di Wilayah Jakarta Timur.**

*This research is motivated by the implementation of Self-Service Technology at gas stations in East Jakarta, which still faces challenges such as difficulties operating the machines and unintuitive interface displays, making staff service quality remain an important factor in shaping customer satisfaction. This study aims to determine the effect of Self-Service Technology and Service Quality, both partially and simultaneously, on customer satisfaction. This study uses a quantitative descriptive approach with a survey method involving 229 respondents selected through purposive sampling technique. The research instrument used was a Likert scale questionnaire distributed online. The results show that partially, Self-Service Technology has a positive and significant effect on customer satisfaction, and Service Quality also has a positive and significant effect, even with a greater contribution than Self-Service Technology. Simultaneously, both variables together have a significant effect on customer satisfaction. These findings indicate that service quality is a key factor in shaping customer satisfaction, while Self-Service Technology can strengthen this experience if managed properly and supported by ease of use. This research provides an important contribution to the development of technology-based service improvement strategies as well as improving service quality at gas stations in the era of digital transformation in the energy sector.*

***Keywords**: Self-Service Technology, Service Quality, Customer Satisfaction, Gas Station*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR ..... v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA ..... vi
KATA PENGANTAR ..... vii
ABSTRAK ..... xi
ABSTRACT ..... xii
DAFTAR ISI ..... xiii
DAFTAR GAMBAR ..... xvi
DAFTAR TABEL ..... xvii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xx
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 8
1.3 Pembatasan Masalah ..... 8
1.4 Rumusan Masalah ..... 9
1.5 Tujuan Penelitian ..... 9
1.6 Manfaat Penelitian ..... 10
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 10
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 10
1.6.3 Manfaat Akademis ..... 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 11
2.1 Landasan Teori ..... 11
2.1.1 Self-Service Technology ..... 11
2.1.2 Kualitas Pelayanan ..... 14

2.1.3 Kepuasan Pelanggan ..... 18
2.2 Penelitian Terkait ..... 21
2.3 Kerangka Penelitian ..... 28
2.3.1 Hubungan Antar Variabel ..... 28
2.3.2 Kerangka Konseptual ..... 30
2.4 Hipotesis Penelitian ..... 31
BAB III METODE PENELITIAN ..... 33
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... 33
3.2 Populasi dan Sampel ..... 34
3.2.1 Populasi ..... 34
3.2.2 Sampel ..... 35
3.3 Variabel Penelitian ..... 36
3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel ..... 37
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 38
3.6 Instrumen Penelitian ..... 40
3.7 Teknik Analisis Data ..... 40
3.7.1 Karakteristik Responden ..... 41
3.7.2 Uji Kualitas Data ..... 41
3.7.3 Uji Asumsi Klasik ..... 46
3.7.4 Uji Koefisien Korelasi ..... 47
3.7.5 Koefisien Determinasi ..... 50
3.7.6 Uji Persamaan Regresi ..... 51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 54
4.1 Gambaran umum objek penelitian ..... 54
4.2 Karakteristik Responden ..... 55
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian ..... 59
4.4 Hasil Analisis Data ..... 61
4.4.1 Karakteristik Respoden ..... 61
4.4.2 Uji Kualitas Data ..... 91
4.4.3 Uji Asumsi Klasik ..... 97

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

4.4.4 Uji Koefisien Korelasi ..... 102
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi ..... 105
4.4.6 Uji Persamaan Regresi ..... 106
4.5 Pengujian Hipotesis ..... 109
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian ..... 112
BAB V PENUTUP ..... 116
5.1 Kesimpulan ..... 116
5.2 Saran ..... 117
5.2.1 Bagi Manajerial ..... 117
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya ..... 118
DAFTAR PUSTAKA ..... 119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 124
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR ..... 125
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DATA ..... 126
LAMPIRAN ..... 127

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

# DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Presentase Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Jabodetabek (2024) ..... 2

Gambar I. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenis (Unit), 2022-2024 ..... 2

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir ..... 30

Gambar IV. 1 Histogram Regression Standardizes Residual ..... 98

Gambar IV. 2 Grafik Normal P-P Plot ..... 99

Gambar IV. 3 Grafik Scatterplot ..... 102

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

# DAFTAR TABEL

Tabel I. 1. Hasil Pra Survei ..... 5

Tabel II. 1. Penelitian Terdahulu ..... 22

Tabel III. 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya ..... 38

Tabel III. 2. Bobot Penilaian Skala Likert ..... 40

Tabel III. 3. Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen 30 Responden ..... 43

Tabel III. 4. Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen 30 Responden ..... 45

Tabel III. 5. Interpretasi Koefisien Korelasi ..... 50

Tabel IV. 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 55

Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia ..... 56

Tabel IV. 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Profesi ..... 57

Tabel IV. 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan ..... 58

Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Mengunjungi SPBU ..... 59

Tabel IV. 6. Hasil Olah Data Descriptives ..... 60

Tabel IV. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 61

Tabel IV. 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 62

Tabel IV. 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi ..... 63

Tabel IV. 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan ..... 64

Tabel IV. 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ..... 65

Tabel IV. 12. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 1 Variabel X1 ..... 66

Tabel IV. 13. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 2 Variabel X1 ..... 67

Tabel IV. 14. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 3 Variabel X1 ..... 67

Tabel IV. 15. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 4 Variabel X1 ..... 68

Tabel IV. 16. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 5 Variabel X1 .....69
Tabel IV. 17. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 6 Variabel X1 .....69
Tabel IV. 18. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 7 Variabel X1 .....70
Tabel IV. 19. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 8 Variabel X1 .....71
Tabel IV. 20. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 9 Variabel X1 .....71
Tabel IV. 21. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 10 Variabel X1 .....72
Tabel IV. 22. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 11 Variabel X1 .....73
Tabel IV. 23. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 12 Variabel X1 .....73
Tabel IV. 24. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 13 Variabel X2 .....74
Tabel IV. 25. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 14 Variabel X2 .....75
Tabel IV. 26. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 15 Variabel X2 .....76
Tabel IV. 27. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 16 Variabel X2 .....76
Tabel IV. 28. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 17 Variabel X2 .....77
Tabel IV. 29. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 18 Variabel X2 .....78
Tabel IV. 30. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 19 Variabel X2 .....78
Tabel IV. 31. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 20 Variabel X2 .....79
Tabel IV. 32. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 21 Variabel X2 .....80
Tabel IV. 33. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 22 Variabel X2 .....80
Tabel IV. 34. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 23 Variabel X2 .....81
Tabel IV. 35. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 24 Variabel X2 .....82
Tabel IV. 36. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 25 Variabel X2 .....82
Tabel IV. 37. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 26 Variabel X2 .....83
Tabel IV. 38. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 27 Variabel Y .....84
Tabel IV. 39. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 28 Variabel Y .....85
Tabel IV. 40. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 29 Variabel Y .....86

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Tabel IV. 41. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 30 Variabel Y .....86

Tabel IV. 42. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 31 Variabel Y .....87

Tabel IV. 43. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 32 Variabel Y .....88

Tabel IV. 44. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 33 Variabel Y .....89

Tabel IV. 45. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 34 Variabel Y .....89

Tabel IV. 46. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 35 Variabel Y .....90

Tabel IV. 47. Persentase Hasil Jawaban Pertanyaan No. 36 Variabel Y .....91

Tabel IV. 48. Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....92

Tabel IV. 49. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1.....93

Tabel IV. 50. Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....94

Tabel IV. 51. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2.....95

Tabel IV. 52. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....96

Tabel IV. 53. Hasil Uji Reliabilitas variabel Y .....97

Tabel IV. 54. One Sample Kolmogorov-Smirnov Test Unstandardized Residual Monte Carlo ..... 100

Tabel IV. 55. Hasil Uji Multikorelasi ..... 101

Tabel IV. 56. Hasil Korelasi Pearson X1 dan Y..... 103

Tabel IV. 57. Hasil Korelasi Pearson X2 dan Y..... 104

Tabel IV. 58. Hasil Korelasi Berganda X1, X2 dan Y ..... 105

Tabel IV. 59. Interpretasi Koefisien Korelasi..... 105

Tabel IV. 60. Hasil Koefisiensi Determinasi X1, X2 dan Y..... 106

Tabel IV. 61. Hasil Output Regresi..... 107

Tabel IV. 62. Hasil Uji T (Uji Parsial)..... 109

Tabel IV. 63. Hasil Uji F (Uji Simultan)..... 111

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I ..... 128

Lampiran A. 2 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II ..... 129

Lampiran A. 3 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB III ..... 130

Lampiran A. 4 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV ..... 131

Lampiran A. 5 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB V ..... 132

Lampiran B. 1 Bukti Hasil Submit Jurnal ..... 133

Lampiran C. 1 Daftar Pernyataan Kuesioner ..... 134

Lampiran C. 2 Daftar Pernyataan Kuesioner ..... 135

Lampiran C. 3 Tabulasi Self-Service Technology ..... 137

Lampiran C. 4 Tabulasi Kualitas Pelayanan ..... 147

Lampiran C. 5 Tabulasi Kepuasan Pelanggan ..... 157

Lampiran C. 6 Tabulasi MSI Self-Service Technology ..... 163

Lampiran C. 7 Tabulasi MSI Kualitas Pelayanan ..... 174

Lampiran C. 8 Tabulasi MSI Kepuasan Pelanggan ..... 184

Lampiran C. 9 Hasil Uji Validitas X1 ..... 193

Lampiran C. 10 Hasil Uji Validitas X2 ..... 194

Lampiran C. 11 Hasil Uji Validitas Y ..... 195

Lampiran C. 12 Hasil Uji Reliabilitas X1 ..... 196

Lampiran C. 13 Hasil Uji Reliabilitas X2 ..... 196

Lampiran C. 14 Hasil Uji Reliabilitas Y ..... 196

Lampiran C. 15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .. 197

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Lampiran C. 16 Hasil Uji Histogram ..... 197

Lampiran C. 17 Hasil Uji P-P Plot ..... 198

Lampiran C. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) ..... 198

Lampiran C. 19 Hasil Uji Multikolinearitas ..... 198

Lampiran C. 20 Hasil Uji Korelasi Pearson X1 dan Y ..... 199

Lampiran C. 21 Hasil Uji Korelasi Pearson X2 dan Y ..... 199

Lampiran C. 22 Hasil Uji Korelasi Berganda X1, X2 dan Y ..... 199

Lampiran C. 23 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ..... 199

Lampiran C. 24 Hasil Uji T (Parsial) ..... 200

Lampiran C. 25 Hasil Uji F (Simultan) ..... 200

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

# DAFTAR PUSTAKA


Adji, E. W. (2026). *Ini Lokasi SPBU Pertamina di Jakarta Yang Menyediakan Pertamax Green 95*. OTODRIVER.COM. https://otodriver.com/berita/2026/ini-lokasi-spbu-pertamina-di-jakarta-yang-menyediakan-pertamax-green-95-inieeeibn95

AISAH, S. (2022). *PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY, KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Pembantu Nganjuk)*.

Andjarwati, N. R. dan A. L. (2021). PENGARUH SELF-SERVICE TECHNOLOGY QUALITY TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ( STUDI PADA PELANGGAN MCDONALD ' S DI SURABAYA ). *Journal IMAGE: Jurnal Riset Manajemen*, *10*(1), 14–27.

Anggun Permata Sari, R. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Self Service Technology (SST) terhadap Loyalty dan Behavioral Intention dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Moderasi. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*, *15*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.37151/jsma.v15i2.133

Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Azhari, N. M., & Susanti, I. (2024). *Efektivitas Layanan Self- Servise Bahan Bakar SPBU Stasiun Pertamina Mengunakan Analisias Blbliometrik*. 216–230.

Azmy, N. U. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Konsumen Kafe Bintang Sangak ). *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *4*(1), 224–236. https://doi.org/https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1034

Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, A. L. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, *19*(226–233). https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531

Chandrasari, A., Eko, O., & Givan, B. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di Redtop Hotel and Convention Center. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, *2*(1), 9–

13. https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3911

Creswell, J. W. (2017). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (4th ed.). Pustaka Pelajar.

Faradilah Meida, Miguna Astuti, H. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *IKRAITH-EKONOMIKA*, *5*(2), 157–166. https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/1326

Farhan, M. (2022). *Antrean Pertalite di Sejumlah SPBU Jakarta Timur Berangsur Normal*. IDX Channel. https://www.idxchannel.com/economics/antrean-pertalite-di-sejumlah-spbu-jakarta-timur-berangsur-normal/2

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10 th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Girsang, Runita Kartika Sari and Sumiati, Sumiati and Djawahir, A. H. (2021). The Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *19*(1), 217–228. https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.01.20

Gita Fitri Desanuari, R. L. (2022). Pengaruh self service technology terhadap pengembangan usaha dan kepuasan konsumen dimasa pandemi covid-19 pada model bisnis restoran. *Nautical:JurnalIlmiahMultidisiplin*, *1*(5).

Ika, A. (2026). *Daftar 13 SPBU Pertamina Tak Lagi Jual Pertalite, Bertahap Beralih Jadi SPBU Signature*. Kompas.Com. https://money.kompas.com/read/2026/05/09/140829926/daftar-13-spbu-pertamina-tak-lagi-jual-pertalite-bertahap-beralih-jadi-spbu

Jakarta, B. P. S. P. D. (2025). *STATISTIK TRANSPORTASI PROVINSI DKI JAKARTA 2024* (B. P. S. P. D. Jakarta (ed.); Badan Pusa). Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. https://id.scribd.com/document/900924462/Statistik-Transportasi-Provinsi-Dki-Jakarta-2024

JAUHARIYAH, I. (2020). *PENGARUH SELF-SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA* [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG]. https://www.academia.edu/85805296/Pengaruh_Self_Service_Technology_SST_terhadap_kepuasan_nasabah_pada_bank_umum_syariah_di_Indonesia

Jayanti, S. D. (2022). Analysis of Self-Service Quality on Customer Satisfaction at All You Can Eat Restaurants in Bandung City, Indonesia. *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)*, *3*(3), 71–80.

Khoirotunnisa, N. P. (2024). Faktor Self Service Technology Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Masalalu Cafe , Rawa Domba. *Journal of Student Research (JSR)*, *2*(3), 11–16. https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jsr.v2i3.2949

Kotler, P. & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.).

Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemesaran Jasa*.

Matthew L. Meuter, Amy L. Ostrom, Robert I. Roundtree, M. J. B. (2000). Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. *Journal of Marketing*, *64*(3), 50–64. https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jmkg.64.3.50.18024

Nafa Sabila Dwi Yunardi, E. T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Resto Atmosphere Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Niat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan Mie Gacoan Cabang Majapahit Semarang). *SEIKO (Journal of Management & Business*, *6*(2). https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/6079

Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & N. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, *7*(1), 34–50. https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50

NANDA KURNIA AYU. (2023). *KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO TAQWA MULYA 38B BANJAREJO*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO.

Nasih Sariningsih, D. (2020). Pengaruh Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen di 212 Mart Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, *4*(2), 140.

Natasya, N. and Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *2*(1). https://journal.utnd.ac.id/index.php/jmdb/article/view/769

Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida, & Y. S. (2023). PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA). *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, *6*, 72–80.

Qurotul Aini, Pudhak Prasetiyorini, D. K. S. (2025). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Mie Mentah Manunggal Jaya Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah DIAN ILMU*, *25*(1). https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.37849/midi.v25i1.444

Riduwan & Kuncoro, E. . (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Alfabeta.

Runita Kartika Sari Girsang, S. dan A. H. D. (2021). HE INFLUENCE OF SELF-SERVICE TECHNOLOGY AND CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION. *JAM (Jurnal Aplikasi Manajemen)*, *19*(1), 217–228. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/ub.j am.2021.019. 01.20

Santoso, S. and Nurhidajat, R. and Praja, A. and Perdian, S. and Budhi, Y. (2022). Penerapan Teknologi Self-Service Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel Food and Beverage. *Jurnal Administrasi Profesional*, *3*(2), 11–24.

Siti, F. dan, & Ema. (2024). PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN DIGITALISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, *7*(2), 74–88.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alphabet.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2023). *ETODE PENELITIAN KUANTITAIF KUALITATOF dan R&D* (6th ed.). Alfabeta.

Syafitri, N. F. (2023). *PENGARUH SELF-SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI TOKO DJAWA DI JALAN BRAGA.*

Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer*

*Sciences*, *7*(1), 68–82. https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82

Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Service Quality & Customer Satifaction*.

Tjiptono, F., dan Diana, A. (2020). *Pemasaran*.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

Ufrida, K. and Harianto, S. (2022). Pengaruh Self-Service Technology Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Generasi Milenial Dan Gen Z McDonald's Kota Surabaya. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*. https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/10438

Wicaksana, D. R. (2026). *Siasat Agar Tak Antre di SPBU Berjam-jam*. Liputan6.Com. https://www.liputan6.com/news/read/8263527/siasat-agar-tak-antre-di-spbu-berjam-jam

Windarko, Radya Maysar Sayyidan, F. P. G. (2024). Pengaruh Self-Service Technology, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pelanggan McDonald di Tangerang Raya). *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, *7*(2), 514–528.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI