

***Analysis of Consumer Satisfaction on Shell Fatmawati II  
Gas Station DKI Jakarta***

By Aura Alshafa Yasmine

***Abstract***

*This study uses a quantitative method with the purpose to find out, prove, and analyze the influence of Product Quality, Service Quality, and Facilities on variable Consumer Satisfaction. This study used 100 respondents from consumers who already have made purchase transactions on Shell Fatmawati II Gas Station DKI Jakarta as primary data, and secondary data researchers obtained through various references related to research. Data were collected using purposive sampling technique and analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS 3.2.8 software. The respondents collected were 100 consumers of Shell Fatmawati II Gas Station. The results of the study show that the three factors, product quality, service quality and facilities, have a positive and significant impact on consumers satisfaction. The path coefficient value proves that product quality has an effect of 0.232, service quality of 0.511, and facilities has an effect of 0.246. The dominant factor that influences it is service quality of 0.511. The Adjusted R Square test result of 95,8% shows that the contribution of product quality, service quality and facilities variables together can represent the consumers satisfaction variable, while 4,2% is explained by other factors.*

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Facilities, Consumer Satisfaction, and Shell Fatmawati II Gas Station.*

## **Analisis Kepuasan Konsumen Pada SPBU Shell**

**Fatmawati II DKI Jakarta**

Oleh Aura Alshafa Yasmine

### **Abstrak**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh pada variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari konsumen yang sudah melakukan transaksi pembelian di SPBU Shell Fatmawati II DKI Jakarta sebagai data primer, dan data sekunder peneliti peroleh melalui berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.2.8. Responden yang terkumpul yakni 100 konsumen dari SPBU Shell Fatmawati II. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen. Nilai koefisien jalur juga membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh sebesar 0,232, kualitas layanan berpengaruh 0,511, dan fasilitas berpengaruh 0,246. Faktor dominan yang mempengaruhi, yaitu kualitas layanan sebesar 0,511. Hasil *R Square Adjusted* sebesar 95,8% menunjukkan kontribusi dari variabel kualitas produk, kualitas layanan dan fasilitas bersama-sama dapat merepresentasikan variabel kepuasan konsumen, sedangkan 4,2% disebabkan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, dan SPBU Shell Fatmawati II.