



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL  
FATMAWATI II DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**AURA ALSHAFYA YASMINE 2010111246**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL  
FATMAWATI II DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**AURA ALSHAFA YASMINE 2010111246**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aura Alshafa Yasmine

NIM : 2010111246

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Desember 2023



(Aura Alshafa Yasmine)

NIM. 2010111246

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aura Alshafa Yasmine

NIM : 2010111246

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : SI Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Kepuasan Konsumen Pada SPBU Shell Fatmawati II DKI Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Desember 2023

Yang menyatakan, materai



(Aura Alshafa Yasmine)

NIM. 2010111246

# SKRIPSI

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL FATMAWATI II DKI JAKARTA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

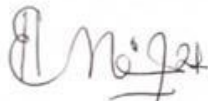
AURA ALSHAFA YASMINE - NIM 2010111246

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi M, M.M.

Ketua Penguji



Dra. Heni Nastiti, M.M

Penguji I



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E. M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.

Dekan



Siti Hidavati, SE., MM.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Desember 2023

***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.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 13 Desember 2023:

Nama : Aura Alshafa Yasmine  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111246  
Program Studi : Manajemen S.I

Analisis Kepuasan Konsumen Pada SPBU Shell Fatmawati II DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi M, M.M	Ketua	1.
2	Dra. Heni Nastiti, M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E. M.Si	Anggota II**)	3.

**Keterangan:**

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2023  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprosdi Manajemen S.I

Siti Hidayati, S.E., M.M.



## PRAKATA

Puji serta syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan kegiatan skripsi berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada SPBU Shell Fatmawati II DKI Jakarta”**. Adapun, maksud dan tujuan atas menyelesaikan penyusunan skripsi, untuk memenuhi kewajiban peneliti dalam memenuhi syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Pada kesempatan ini peneliti ingin berterimakasih kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam memberikan dukungan terhadap peneliti dalam menyelesaikan kegiatan skripsi ini, terutama peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’Ala atas seluruh Rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
4. Ibu Siti Hidayati, SE, MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta.
5. Ibu Dra. Bernadin Dwi M, M.M selaku ketua penguji dan Ibu Dra. Heni Nastiti M.M selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbingan sekaligus dosen penguji 2 yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Dahlia Pinem, MM. selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa mendukung dan memberikan arahan untuk kelancaran proses kegiatan penelitian ini berlangsung.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, bantuan, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman SMA, Kuliah satu angkatan dan satu bimbingan penelitian skripsi, yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan sehingga penulis menerima saran dan masukan yang bersifat membangun. Peneliti berharap semoga kegiatan penyusunan skripsi ini dapat berguna bagi instansi, universitas, dan seluruh pembaca.

Jakarta, 13 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aura Alshafa Yasmine', with a long horizontal stroke extending to the right.

Aura Alshafa Yasmine

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
1.4.1 Manfaat Praktis.....	12
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.4 Kualitas Produk .....	16
2.1.5 Kualitas Layanan .....	17
2.1.6 Fasilitas .....	18
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Model Penelitian .....</b>	<b>29</b>
2.3.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
2.3.2 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
2.3.3 Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
<b>2.4 Hipotesis .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Definisi Operasional Penelitian dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>32</b>
3.1.1 Definisi Operasional .....	32

3.1.2 Pengukuran Variabel .....	33
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>36</b>
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.3.3 Pengumpulan Data.....	37
<b>3.4 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
3.4.1. Statistik Deskriptif.....	40
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>52</b>
4.1.1 Shell Indonesia.....	52
4.1.2 SPBU Shell Fatmawati II.....	53
<b>4.2 Deskripsi Data Penelitian .....</b>	<b>54</b>
4.2.1 Deskripsi Responden .....	54
4.2.2 Deskripsi Data Deskriptif .....	58
<b>4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....</b>	<b>64</b>
4.3.1 Analisis Inferensial .....	64
4.3.1.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	64
4.3.1.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	72
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>76</b>
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen SPBU Shell Fatmawati II.....	76

4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen SPBU Shell Fatmawati II.....	78
4.4.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen SPBU Shell Fatmawati II.....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>82</b>
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>83</b>
<b>5.3 Saran.....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor 2019 – 2021 .....	2
Tabel 2. Total Penjualan SPBU Shell Fatmawati II Oktober – Agustus .....	5
Tabel 3. Daftar Persebaran SPBU di wilayah Fatmawati .....	6
Tabel 4. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 5. Pengukuran Variabel .....	34
Tabel 6. Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....	38
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	39
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	56
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempuh Kendaraan ...	57
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Pembelian Di SPBU Shell Fatmawati II .....	58
Tabel 13. Interpretasi Nilai Indeks .....	59
Tabel 14. Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (Y) .....	60
Tabel 15. Nilai Indeks Kualitas Produk (X1) .....	61
Tabel 16. Nilai Indeks Kualitas Layanan (X2) .....	62
Tabel 17. Nilai Indeks Fasilitas (X3) .....	63
Tabel 18. Nilai <i>Outer Loading Factor</i> .....	67
Tabel 19. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	69
Tabel 20. Nilai AVE .....	70
Tabel 21. <i>Cronbach's alpha</i> .....	71
Tabel 22. <i>Composite Reliability</i> .....	71
Tabel 23. <i>R – Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	73
Tabel 24. <i>Q-Square (Q<sup>2</sup>)</i> .....	74
Tabel 25. <i>T-statistics</i> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konten Instagram Shell_Indonesia .....	4
Gambar 2. <i>Google Reviews</i> SPBU Shell Fatmawati II .....	7
Gambar 3. <i>Google Review</i> Kualitas Layanan .....	9
Gambar 4. <i>Google Review</i> Fasilitas .....	10
Gambar 5. Model Penelitian .....	29
Gambar 6. Langkah – Langkah PLS .....	42
Gambar 7. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	43
Gambar 8. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	44
Gambar 9. Diagram Jalur PLS .....	45
Gambar 10. Logo Shell .....	52
Gambar 11. <i>Outer Model</i> .....	65
Gambar 12. <i>Inner Model</i> .....	72
Gambar 13. Keunggulan Produk Shell .....	77
Gambar 14. Layanan SPBU Shell Fatmawati II .....	79
Gambar 15. Fasilitas Shell Select SPBU Shell Fatmawati II.....	80

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	98
Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden .....	104
Lampiran 4 Hasil dan Pembahasan .....	113
Lampiran 5 t - tabel .....	120
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	125