

ABSTRAK

SPBU Surya Sumantri merupakan salah satu SPBU dari sekian banyak SPBU yang beroperasi di Kota Bandung. Penelitian dilakukan pada SPBU ini karena pihak manajemen SPBU Surya Sumantri tidak dapat memenuhi target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pihak manajemen SPBU Surya Sumantri menetapkan target untuk melayani rata-rata 3000 kendaraan per harinya sedangkan saat ini SPBU Surya Sumantri hanya melayani rata-rata 1300-2000 kendaraan per harinya.

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah (1) Kriteria kualitas apa yang menjadi harapan konsumen terhadap SPBU Surya Sumantri, (2) bagaimana tingkat *perceived quality* SPBU Surya Sumantri apabila dilihat dari sudut pandang konsumen, (3) bagaimana tingkat *perceived quality* SPBU Surya Sumantri jika dibandingkan dengan SPBU lain, (4) usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh SPBU Surya Sumantri untuk meningkatkan nilai *perceived quality* dimata konsumen.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner harapan konsumen dan kinerja SPBU Surya Sumantri dan SPBU yang menjadi pesaing-pesaingnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung yang pernah mengisi BBM di SPBU Surya Sumantri, SPBU Pasteur (sebelah BTC) dan SPBU Cipaganti disebarkan dengan teknik *sampling purposive sampling* sebanyak 272 responden. Metode yang digunakan untuk pengolahan data adalah Uji Hipotesis Ketidakpuasan, IPA 4 Kuadran, Uji ANOVA, Uji Beda Signifikasi Peringkat dan IPA 6 Kuadran.

Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa sebagian besar variabel kinerja SPBU Surya Sumantri berada di bawah harapan konsumen, konsumen belum merasa puas dengan kinerja SPBU Surya Sumantri, sebagian besar variabel berada di wilayah *Low Priority*, *Maintain* dan *Underact*, terdapat perbedaan kinerja yang signifikan untuk seluruh variabel penelitian, hampir semua variabel penelitian berada pada posisi mutlak tertinggal jika dibandingkan dengan SPBU pesaing-pesaingnya, terdapat 14 variabel berada pada posisi tingkat kepentingan di atas rata-rata dengan kondisi mutlak tertinggal yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen SPBU.

Usulan-usulan yang dapat diberikan kepada pihak manajemen SPBU antara lain adalah mempertimbangkan untuk membeli *genset*, mengkalkulasi ulang waktu pemesanan BBM, berusaha untuk memperoleh sertifikasi “PASTI PAS” dari Pertamina dengan melakukan perbaikan kinerja agar memenuhi syarat-syarat yang ditentukan untuk mendapatkan sertifikasi tersebut, menyediakan uang kecil sesuai dengan kebutuhan per hari dan memperhatikan waktu yang tepat untuk menukarkan uang kecil, membuat batas pemisah yang jelas untuk antrian kendaraan, dan lain-lain.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Populasi dan Sampel.....	2-1
2.1.1 Teknik Sampling.....	2-1
2.1.2 Menentukan Ukuran Sampel.....	2-3
2.2 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.2.1 Wawancara.....	2-5
2.2.2 Kuesioner.....	2-7
2.2.3 Observasi.....	2-8
2.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-8
2.3.1 Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-9
2.3.2 Instrumen Penelitian.....	2-11
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-12
2.4.1 Validitas Instrumen.....	2-12
2.4.2 Reliabilitas Instrumen.....	2-14

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
2.5 <i>Perceived Quality</i>	2-16
2.5.1 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	2-17
2.5.2 <i>Perceived Quality</i> Menghasilkan Nilai	2-18
2.5.3 Membangun <i>Perceived Quality</i> Yang Kuat	2-18
2.5.4 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Menurut Durianto	2-20
2.5.5 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Satu Merek	2-21
2.6 Teknik Pengujian Hipotesis	2-22
2.6.1 Bentuk-bentuk Hipotesis	2-23
2.6.2 Uji Hipotesis Dua Populasi.....	2-25
2.6.3 Uji ANOVA	2-25
2.6.4 Uji Wilayah Berganda.....	2-26
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran.....	2-26
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran.....	2-28
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2 Studi Literatur	3-4
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-4
3.4 Identifikasi Pesaing	3-4
3.5 Penyusunan Kuesioner	3-5
3.6 Validitas Konstruksi.....	3-5
3.7 Penentuan Teknik Sampling, Penentuan Ukuran Sampel dan Penentuan Populasi	3-5
3.8 Penyebaran Kuesioner Ujicoba.....	3-6
3.9 Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen	3-6
3.10 Penyebaran Kuesioner	3-7
3.11 Pengolahan Data	3-7

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
3.11.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	3-7
3.11.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	3-8
3.11.3 Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja (ANOVA)	3-8
3.11.4 Pengujian Data Beda Signifikasi Peringkat	3-9
3.11.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran	3-10
3.12 Analisis Pemecahan Masalah.....	3-10
3.13 Pengembangan Usulan.....	3-11
3.14 Kesimpulan dan Saran	3-11
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Pertamina.....	4-1
4.1.2 Sejarah Singkat SPBU Surya Sumantri....	4-2
4.2 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-3
4.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian (Harapan Konsumen).....	4-3
4.2.2 Identifikasi Pesaing.....	4-4
4.2.3 Penyusunan Pernyataan Dalam Kuesioner	4-4
4.2.3.1 Kuesioner Awal	4-4
4.2.3.2 Kuesioner Setelah Validitas Konstruk.....	4-5
4.2.4 Penentuan Populasi.....	4-7
4.2.5 Penentuan Teknik Sampling dan Cara Melakukan Sampling....	4-7
4.2.6 Perhitungan Jumlah Sampel.....	4-8
4.2.7 Penyebaran Kuesioner Ujicoba.....	4-8
4.2.8 Data Penelitian Hasil Penyebaran Kuesioner.....	4-8
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengolahan Data	5-1
5.1.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	5-1

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
5.1.2 Identifikasi Pesaing.....	5-1
5.1.3 Pengujian Validitas Konstruksi.....	5-5
5.1.4 Pengujian Validitas Eksternal.....	5-6
5.1.5 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	5-8
5.1.6 Pengujian Hipótesis Ketidakpuasan.....	5-11
5.1.7 Pengolahan Prioritas Perbaikan Kinerja Dengan Menggunakan Metode IPA 4 Kuadran	5-15
5.1.8 Uji Hipótesis Perbedaan Kinerja Dengan Menggunakan ANOVA	5-20
5.1.9 Pengujian Data Beda Signifikasi Peringkat.....	5-23
5.1.10 Pengolahan Prioritas Perbaikan Kinerja Dengan Menggunakan Metode IPA 6 Kuadran.....	5-26
5.2 Analisis.....	5-29
5.2.1 Analisis Pesaing.....	5-29
5.2.2 Analisis Pengujian Hipótesis Ketidakpuasan.....	5-29
5.2.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran....	5-31
5.2.4 Analisis Uji Beda Signifikasi Peringkat dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran.....	5-33
5.2.5 Garis Besar Analisis Berdasarkan Hasil Seluruh Pengolahan Data.....	5-36
5.2.6 Analisis Penentuan Target Untuk Setiap Variabel	5-39
5.2.7 Dasar Penentuan Target.....	5-42
5.2.8 Analisis Penentuan Prioritas.....	5-42
5.2.9 Analisis Untuk Masing-Masing Variabel	5-50
5.3 Pengembangan Usulan.....	5-64

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-4
DAFTAR PUSTAKA	xvi

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
4.1	Variabel Penelitian	4-3
4.2	Pernyataan Kuesioner Awal	4-5
4.3	Pernyataan Kuesioner Setelah Validitas Konstruk	4-6
5.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 1	5-2
5.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 2	5-3
5.3	Hasil Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 3	5-4
5.4	Pernyataan Kuesioner	5-5
5.5	Validitas Pernyataan	5-7
5.6	Koefisien Korelasi Instrumen Harapan	5-19
5.7	Koefisien Korelasi Instrumen Surya Sumantri	5-10
5.8	Koefisien Korelasi Instrumen SPBU Pasteur	5-10
5.9	Koefisien Korelasi Instrumen SPBU Cipaganti	5-11
5.10	Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-13
5.11	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja SPBU Serta Posisi IPA 4 Kuadran	5-17
5.12	Hasil Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode IPA 4 Kuadran	5-19
5.13	Hasil Pengolahan Data dengan Menggunakan Uji ANOVA	5-22
5.14	Hasil Pengujian Data Beda Signifikasi Peringkat	5-25
5.15	Hasil Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode IPA 6	5-26
5.16	Hasil Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode IPA 6	5-28
5.17	Penentuan Target Untuk Masing-Masing Variabel	5-41
5.18	Penentuan Prioritas Untuk Masing-Masing Variabel	5-48

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

No Tabel	Judul	Halaman
5.19	Variabel-Variabel Yang Tidak Perlu Mendapatkan Perbaikan Kinerja	5-49

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
2.1	Nilai Perceived Quality	2-22
2.2	IPA 4 Kuadran	2-28
2.3	IPA 6 Kuadran	2-29
3.1	<i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian	3-3
5.1	Diagram Pareto Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 1	5-2
5.2	Diagram Pareto Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 2	5-3
5.3	Diagram Pareto Kuesioner Pendahuluan Pertanyaan No. 3	5-4
5.4	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-13
5.5	Diagram Cartesius IPA 4 Kuadran	5-18

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1.1	Kuesioner Penelitian	L-1
1.2	Kuesioner Pendahuluan	L-1
2.1	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian ke 272 Responden	L-2
2.2	Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan ke 272 Responden	L-2
3.1	Contoh hasil validitas dengan menggunakan Program SPSS	L-3
4.1	Contoh hasil reliabilitas dengan menggunakan Program SPSS	L-4
5.1	Hasil Validitas Konstruk	L-5
6.1	Tabel-tabel	L-6