

ANALISIS PERBANDINGAN *PERCEIVED QUALITY* SPBU SURYA SUMANTRI DENGAN SPBU PESAING-PESAINGNYA

ANALYSIS COMPARISON OF *PERCEIVED QUALITY* SURYA SUMANTRI GAS STATION WITH THEIR RIVALS

RPM Rangga Primaperdana¹, Hendrik Mansur²
rangga_bangeetz@yahoo.com, hen_drik@yahoo.com

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.

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 disebarakan 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 Signifikansi Peringkat dan IPA 6 Kuadran untuk mengetahui apakah nilai perceived quality SPBU Surya Sumantri.

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, dan lain-lain.

Kata kunci : Perceived quality, baik atau tidak

Abstract

Surya Sumantri gas station is one of gas station from so much gas station operating in Kota Bandung. Research done at this gas station because the side of management Surya Sumantri gas station cannot fulfill target which has been specified before all.

Population applied in this research is urban community Bandung which filled gas in Surya Sumantri gas station, PASTEUR gas station (side BTC) and Cipaganti gas station is propagated with sampling engineering purposive sampling 272 responders. Method applied for data processing is Uji Hipotesis Ketidakpuasan, IPA 4 Quadrant, Test ANOVA, UJI BEDA SIGNIFIKASI PERINGKAT and IPA 6 Quadrant to know does value perceived quality SPBU Surya Sumantri.

Proposals which can be given to the side of gas station management for example is allow for buys genset, recalculation of ordering time gas, tries to obtain "PASTI PAS" sertification from Pertamina by doing refinement of performance to fulfill conditions determined to get sertification, provides little money as according to requirement per day and pays attention to right time to exchange little money, and others.

Keyword : Perceived quality, good or no

¹ RPM Rangga Primaperdana adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung

² Hendrik Mansur adalah dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung

1.1 Pendahuluan

Pada zaman sekarang, banyak bidang usaha yang berusaha untuk dapat terus bertahan. Untuk dapat bertahan, bidang usaha harus dapat merebut pangsa pasar dan memanfaatkan peluang-peluang yang ada, dimana persaingan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu bidang usaha yang sekarang banyak diminati adalah usaha dalam bidang otomotif, dalam hal ini khususnya usaha SPBU, usaha ini terus berkembang dan banyak diminati sejalan dengan berkembangnya dunia otomotif dan semakin meningkatkan daya beli masyarakat untuk membeli kendaraan baik mobil ataupun motor. Selain itu jumlah wisatawan dari luar kota yang berkunjung ke kota Bandung terus meningkat setiap akhir pekan. Dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan yang terdapat di kota Bandung maka peluang untuk mendapatkan konsumen pun semakin besar. Hal ini membuat persaingan antara SPBU semakin meningkat, selain itu banyaknya SPBU-SPBU baru yang bermunculan di Kota Bandung membuat persaingan antara SPBU menjadi semakin ketat.

Dengan keadaan seperti ini maka untuk dapat bertahan dan dapat memenangkan persaingan maka SPBU perlu mengetahui persepsi dan keinginan konsumen terhadap kualitas yang diinginkan konsumen tersebut pada saat mengisi bensin kendaraannya. Dengan mengetahui persepsi konsumen dan keinginan konsumen maka pihak manajemen SPBU pun dapat meningkatkan kualitas dan menyediakan harapan-harapan yang belum terwujud tersebut sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan jumlah konsumen yang datang.

Persepsi dan keinginan konsumen dapat diukur dengan menggunakan metode *Perceived Quality*. *Perceived Quality* dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. *Perceived quality* ini merupakan persepsi dari pelanggan oleh karena itu tidak dapat ditentukan secara objektif.

Berbekal ilmu pengetahuan yang telah diperoleh maka penulis tertarik untuk melakukan tugas akhir dibidang kualitas di SPBU Surya Sumantri dimana diharapkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis dapat digunakan oleh pihak manajemen SPBU untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap konsumen.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Target yang diharapkan oleh pihak manajemen tidak tercapai. 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.
2. SPBU Surya Sumantri belum memperoleh sertifikat "PASTI PAS".
3. SPBU Surya Sumantri belum memiliki fasilitas yang lengkap

1.3 Pembatasan Masalah

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diinginkan pelanggan dari SPBU untuk membantu SPBU Surya Sumantri meningkatkan kualitasnya dan memperbanyak konsumen yang datang.

1.4 Perumusan Masalah

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. Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh SPBU Surya Sumantri untuk meningkatkan nilai *perceived quality* dimata konsumen ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Dapat mengetahui kriteria kualitas apa saja yang menjadi harapan konsumen terhadap SPBU Surya Sumantri.
2. Dapat mengetahui tingkat *perceived quality* SPBU Surya Sumantri apabila dilihat dari sudut pandang konsumen.
3. Dapat mengetahui usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh SPBU Surya Sumantri untuk meningkatkan nilai *perceived quality* dimata konsumen.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

2.1.1 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan. Pada dasarnya teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai kedua teknik sampling tersebut.

a. Probability Sampling

Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel (teknik sampling) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih mejadi anggota sampel. Yang termasuk dalam

b. Nonprobability Sampling

Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Yang termasuk dalam Nonprobability Sampling adalah:

2.1.2 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat untuk digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Tingkat kepercayaan yangdikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan sehingga sumber dana, waktu dan tenaga yang diperlukan kecil.

Sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah sampel yang diperlukan sehingga sumber dana, waktu dan tenaga yang diperlukan juga semakin besar.

Rumus yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

- Metode Slovin

Metode ini dapat digunakan apabila jumlah populasi yang akan diteliti diketahui atau sample terbatas

$$\text{Rumus} \quad : n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel
e = batas ketelitian
N = jumlah populasi

- Metode Churchill

Metode ini dapat digunakan apabila sampel yang akan diamati tidak terbatas atau jumlah populasi tidak diketahui.

$$\text{Rumus} \quad : n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2}{B^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel
Z = standar normal variabel
 σ^2 = variabel populasi
B = bound of error estimate

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Beberapa teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- **Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dimana jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tahap muka maupun dengan menggunakan telepon.

- **Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan

tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos dan internet.

- **Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Apabila wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

2.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti, dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.

2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.

Hasil penelitian yang valid dan reliabel berbeda dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

2.5 *Perceived Quality*

Perceived Quality yang dimaksud dalam pembahasan berikut adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu merek produk. *Perceived quality* ini akan membentuk persepsi kualitas dari suatu produk di mata pelanggan. Persepsi terhadap kualitas keseluruhan dari suatu produk atau jasa dapat menentukan nilai dari produk atau jasa tersebut dan berpengaruh secara langsung kepada keputusan pembelian konsumen dan loyalitas mereka terhadap merek. *Perceived quality* yang positif akan mendorong keputusan pembelian dan menciptakan loyalitas terhadap produk tersebut dan sebaliknya, jika *perceived quality* negatif maka produk tidak akan disukai dan bertahan lama di pasar.

Perceived quality dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Persepsi pelanggan akan melibatkan apa yang penting dan tidak penting bagi pelanggan karena setiap pelanggan memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa membahas *perceived quality* berarti akan membahas keterlibatan dan kepentingan pelanggan.

2.5.1 Dimensi *Perceived Quality*

Dimensi *perceived quality* dibagi menjadi 7 bagian yang mengacu pada David A. Garvin, yaitu:

1. Kinerja
2. Pelayanan

3. Ketahanan
4. Keandalan
5. Karakteristik produk
6. Kesesuaian dengan spesifikasi
7. Hasil

2.5.2 Pengukuran dan Analisis *Perceived Quality* Menurut Durianto

Mengukur *perceived quality* berarti mengukur persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas yang dimiliki produk. Kualitas keseluruhan yang dimaksud adalah kualitas dari atribut yang dimiliki oleh produk tersebut. Atribut suatu produk yang direncanakan dan dibuat oleh perusahaan (khususnya untuk produk baru). Penentuan atribut disesuaikan dengan posisi yang diinginkan oleh perusahaan terhadap produknya di pasar, segmentasi pasar, sasaran pasar dan penempatan produk (*STP-Segmentation, Targeting, Position*). Hal ini yang mendasari perlunya uji realibilitas atribut suatu produk sebagaimana telah dibahas dalam *brand association*, sehingga pengukuran *perceived quality* sebelumnya. Meskipun demikian pengukuran *perceived quality* tidak harus sama persis dengan semua atribut dalam *brand association*

Langkah-langkah pengukurannya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan skala nilai pengukuran dan artinya.

Dalam pengukuran dan analisis *perceived quality* , nilai pengukuran dan artinya disesuaikan dengan konteks atribut-atribut yang diukur. Nilai pengukuran yang diberikan dapat bernilai 1 hingga 3; 1 hingga 5; 1 hingga 7 atau lainnya tergantung permasalahan yang dihadapi. Pengertian nilai pengukuran disesuaikan dengan atribut-atribut yang diukur.

Misalkan skala yang digunakan adalah skala 1 hingga 5 Interpretasi yang diberikannya adalah

Skala 1 = jelek sekali
 Skala 2 = jelek
 Skala 3 = cukup
 Skala 4 = baik
 Skala 5 = baik sekali

Catatan : nilai interpretasi yang diberikan dapat saja dibalik disesuaikan dengan tujuan penelitian.
2. Selanjutnya, dalam kuesioner responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing variabel penelitian sesuai dengan atribut yang ada.
3. Pengumpulan data.

Data dikumpulkan dari responden,yaitu mereka yang memiliki pengalaman mengkonsumsi (pengguna)produk dengan merek yang diteliti. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menyebarkan angket kepada responden.
4. Analisis.

Alat analisis yang digunakan adalah rata-rata, standar deviasi, rentang skala pengukuran, diagram *performance-importance*.

2.6 Teknik Pengujian Hipotesis

Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian disebut hipotesis, di mana rumusan masalah penelitian tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang dapat diperoleh melalui pengumpulan data. Sehingga hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, tetapi belum merupakan jawaban yang empiris.

2.7 Uji ANOVA

Uji ANOVA merupakan suatu metode untuk menguraikan keragaman total data menjadi komponen-komponen yang mengukur berbagai sumber keragaman. Klasifikasi pengujian ini berdasarkan satu kriteria yang disebut klasifikasi satu-arah. Misalkan kita mempunyai k populasi, dari masing-masing populasi tersebut diambil contoh berukuran n . Misalkan pula bahwa k populasi itu bebas dan menyebar normal dengan nilai tengah $\mu_1, \mu_2, \dots, \mu_k$ dan ragam sama σ^2 .

2.8 Uji Wilayah Berganda

Analisis ragam merupakan alat yang ampuh bagi pengujian kehomogenan beberapa nilai tengah. Akan tetapi, bila hipotesis nol kita tolak dan hipotesis alternatifnya kita terima, bahwa nilai tengah-nilai tengah itu tidak semuanya sama, maka kita tetap tidak mengetahui nilai tengah mana saja yang sama dan mana yang tidak sama. Beberapa uji tersedia yang dapat memisahkan segugus nilai tengah yang berbeda nyata menjadi beberapa kelompok yang homogen. Uji yang kita pelajari ini adalah uji wilayah berganda Duncan.

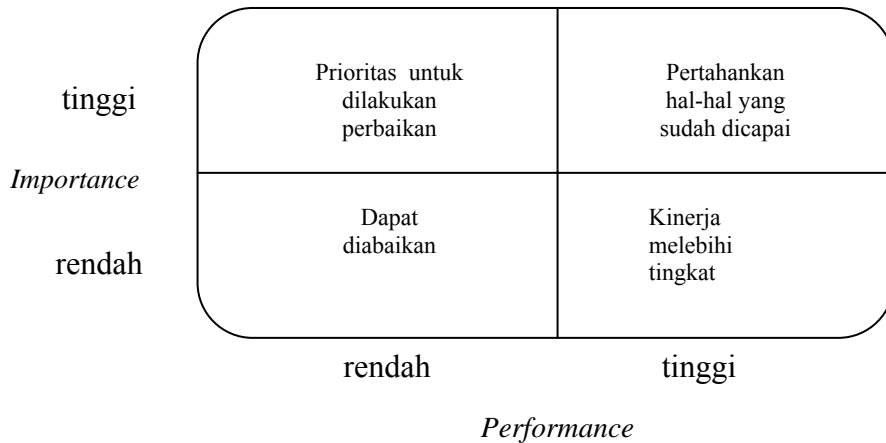
2.9 Importance Performance Analysis (IPA) 4 Kuadran

Pada metode *Importance Performance Analysis*, pengukuran *perceived quality* dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi pelanggan sekitar atribut produk.

Terdapat empat kuadran dalam IPA 4 yaitu:

- Kuadran I (*Underact*)
Yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel-variabel yang berada pada tingkat kepentingan konsumen di atas rata-rata dan tingkat kinerja rendah.
- Kuadran II (*Maintain*)
Yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel-variabel yang berada pada tingkat kepentingan konsumen di atas rata-rata dan tingkat kinerja tinggi.
- Kuadran III (*Low Priority*)
Yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel-variabel yang berada pada tingkat kepentingan konsumen di bawah rata-rata dan tingkat kinerja rendah.
- Kuadran IV (*Overkill*)
Yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel-variabel yang berada pada tingkat kepentingan konsumen di bawah rata-rata dan tingkat kinerja tinggi.

Berikut merupakan gambar dari IPA 4 Kuadran



Gambar 1
IPA 4 Kuadran

2.10 *Importance Performance Analysis (IPA) 6 Kuadran*

Pendekatan distribusi yaitu analisis kuadran, pendekatan perbandingan kompetitif mempunyai 6 kategori kuadran, dimana 3 dari 6 kuadran tersebut merupakan kuadran yang kritis:

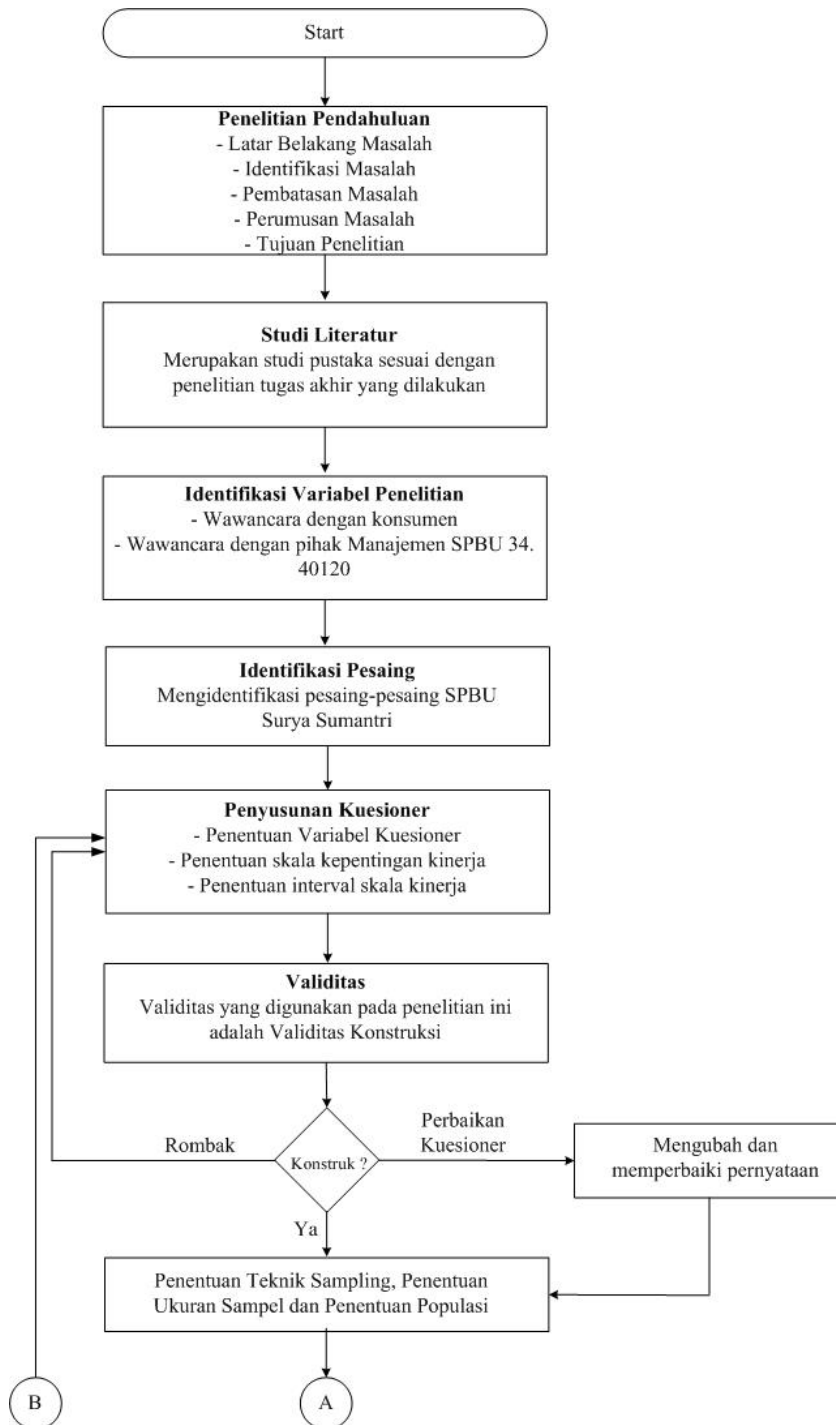
1. Keunggulan Kompetitif adalah daerah pelayanan yang penting di mana persepsi kinerja organisasi signifikan lebih baik daripada pesaing.
2. Area Persaingan adalah daerah pelayanan yang penting di mana persepsi kinerja organisasi dengan pesaingnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan.
3. Prioritas untuk perbaikan adalah daerah pelayanan yang penting di mana persepsi kinerja organisasi signifikan buruk dari pesaing.

Berikut merupakan gambar dari IPA 6 Kuadran

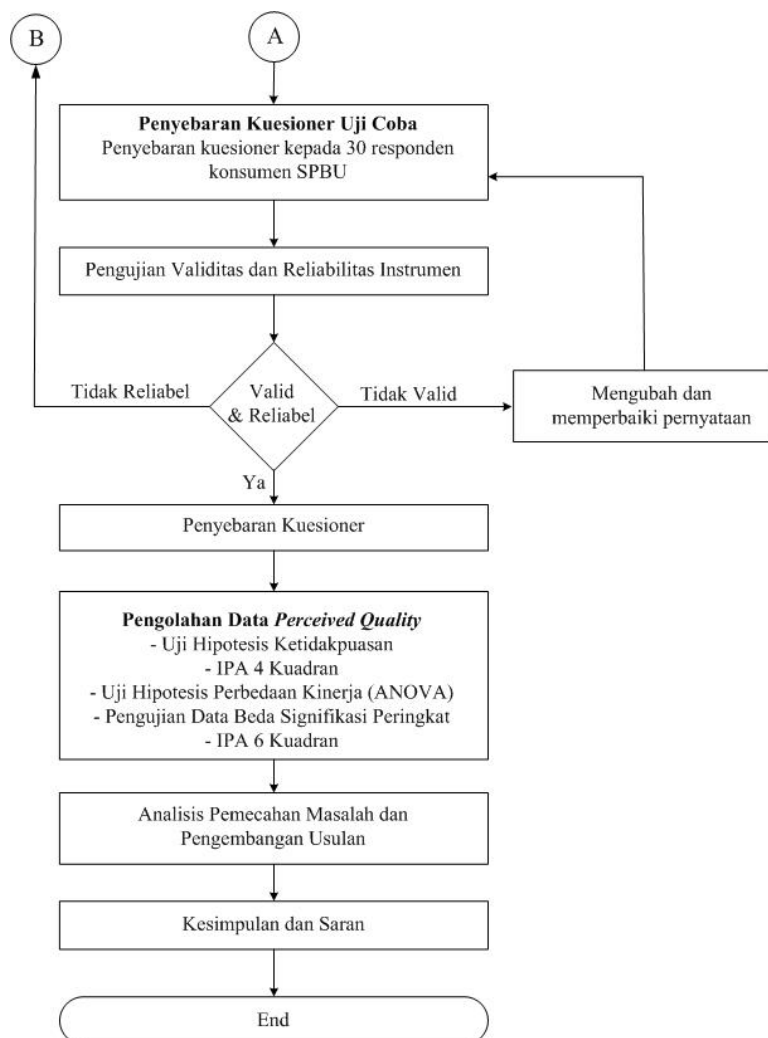
	Prioritas Perbaikan	Area Persaingan	Keunggulan kompetitif
	Mutlak Tertinggal	Bersaing	Mutlak Unggul
Kepentingan Diatas rata-rata			
Kepentingan Dibawah rata-rata			

Gambar 2
IPA 6 Kuadran

3 Metodologi Penelitian



(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)



Sumber: Pengolahan Data, 2008

Gambar 3

Flowchart Metodologi Penelitian

4 Pengumpulan Data Penelitian

4.1 Identifikasi Pesaing

Untuk menentukan pesaing dari SPBU Surya Sumantri, maka Penulis perlu menyebarkan kuesioner pendahuluan. Hal ini dilakukan karena SPBU-SPBU yang dapat menjadi pesaing SPBU Surya Sumantri di Kota Bandung sangat banyak, sehingga dengan menggunakan kuesioner pendahuluan Penulis dapat mengetahui SPBU yang benar-benar menjadi pesaing SPBU Surya Sumantri. Dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan dan diolah dengan menggunakan Diagram Pareto diperoleh hasil bahwa SPBU yang menjadi pesaing utama SPBU Surya Sumantri adalah SPBU Pasteur (sebelah BTC) dan SPBU Cipaganti.

4.2 Pernyataan Kuesioner Setelah Validitas Konstruk

Para ahli yang menjadi narasumber validitas konstruksi adalah:

1. Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc., M.Eng
2. Ir. Hendra Kusuma, MT
3. Rudijanto Muis, ST., MT

Validitas konstruksi memberikan kesimpulan bahwa hasil kuesioner dapat digunakan sebagai kuesioner dengan beberapa perbaikan pada pernyataan kuesioner, pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1
Pernyataan Kuesioner Setelah Validitas Konstruk

No	Indikator Pernyataan
1	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan
2	Ketersediaan stock uang kembalian
3	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani
4	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)
5	Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"
6	Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil
7	Kebersihan lingkungan SPBU
8	Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa
9	Kemudahan mencapai lokasi SPBU
10	Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan
11	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin
12	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM
13	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM
14	Ketersediaan petugas keamanan
15	Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas
16	Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan
17	Ketersediaan Mini Market
18	Ketersediaan toilet yang bersih
19	Terdapat taman yang terawat
20	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu
21	Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)
22	Kualitas BBM yang tersedia
23	Kesesuaian uang kembalian
24	Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)

Sumber: Pengumpulan Data, 2008

4.3 Penentuan Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Bandung yang pernah mengisi BBM di SPBU Surya Sumantri, SPBU Pasteur dan SPBU Cipaganti baik untuk kendaraan roda dua atau roda empat.

4.4 Penentuan Teknik Sampling dan Cara Melakukan Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik sampling ini digunakan karena sampel yang akan diambil harus sesuai dengan karakteristik populasi yang

akan diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada para konsumen yang sedang mengantri untuk membeli BBM dengan catatan bahwa antrian kendaraan sedang cukup panjang agar tidak mengganggu konsumen tersebut, kemudian di *foodcourt* Universitas Kristen Maranatha, tempat pencucian mobil yang terdapat di sekitar daerah Surya Sumantri antara lain Bomb, Raka dan Autocity.

4.5 Perhitungan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel diambil dari tabel yang terdapat pada buku Sugiyono, 2007. Karena populasi yang diteliti tidak terbatas dengan taraf kesalahan 10%, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 272 responden.

4.6 Penyebaran Kuesioner Ujicoba

Responden kuesioner adalah sebanyak 30 orang sesuai dengan karakteristik populasi yang diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan di SPBU Surya Sumantri, SPBU Pasteur dan SPBU Cipaganti. Penyebaran kuesioner ujicoba ini dilakukan untuk mengetahui apakah responden mengerti maksud dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dan responden tidak memiliki persepsi ganda dalam memahami arti pernyataan kuesioner.

4.7 Data Penelitian Hasil Penyebaran Kuesioner

Sebelum dilakukan tahap pengolahan data, jawaban yang diberikan oleh responden diperiksa terlebih dahulu apakah baik atau tidak. Kriteria data isian kuesioner yang baik adalah tidak membentuk pola tertentu, misalnya tidak berada pada satu kolom saja, serta tidak ada jawaban yang kosong. Jika terdapat hasil kuesioner seperti yang disebutkan diatas maka kuesioner tersebut dibuang dan pengumpulan data dilanjutkan sampai mencapai 242 responden yang mengisi dengan baik. Data hasil kuesioner tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metode pengolahan data sesuai dengan teori yang digunakan.

5 Pengolahan Data

5.1 Pengujian Validitas Eksternal dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian valid atau tidak, atau dalam kata lain apakah terdapat kesamaan data antara hasil penelitian dengan data yang sesungguhnya. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa nilai R Moment semua variabel memiliki nilai diatas 0,3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat dalam kuesioner valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari masing-masing nilai item, instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitasnya (α) $\geq 0,7$. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan adalah semua instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

5.2 Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan

Uji hipotesis ketidakpuasan bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen puas atau tidak terhadap kinerja SPBU Surya Sumantri. Perhitungan hasil uji hipotesis untuk semua variabel dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Ketidakpuasan

No	Pernyataan	Z Tabel	Z Hitung	Keputusan	Kesimpulan
1	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan	1.645	0.450	Terima Ho	Konsumen Puas
2	Ketersediaan stock uang kembalian	1.645	12.776	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
3	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani	1.645	6.428	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
4	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)	1.645	22.011	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
5	Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"	1.645	27.390	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
6	Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil	1.645	5.941	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
7	Kebersihan lingkungan SPBU	1.645	18.337	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
8	Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa	1.645	2.698	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
9	Kemudahan mencapai lokasi SPBU	1.645	0.259	Terima Ho	Konsumen Puas
10	Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan	1.645	17.444	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
11	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin	1.645	17.137	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
12	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM	1.645	21.822	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
13	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM	1.645	18.480	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
14	Ketersediaan petugas keamanan	1.645	18.980	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
15	Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas	1.645	19.150	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
16	Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan	1.645	10.851	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
17	Ketersediaan Mini Market	1.645	3.356	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
18	Ketersediaan toilet yang bersih	1.645	28.718	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
19	Terdapat taman yang terawat	1.645	14.425	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
20	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu	1.645	28.799	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
21	Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)	1.645	26.441	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
22	Kualitas BBM yang tersedia	1.645	10.351	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
23	Kesesuaian uang kembalian	1.645	6.944	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas
24	Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)	1.645	35.219	Tolak Ho	Konsumen Tidak Puas

Sumber: Pengolahan Data, 2008

Dapat dilihat bahwa terdapat 23 variabel dari total 25 variabel yang belum memenuhi harapan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua variabel tingkat rata-rata kinerja SPBU Surya Sumantri berada di bawah rata-rata harapan

yang diinginkan oleh konsumen, artinya masih banyak harapan-harapan konsumen yang belum dapat dipenuhi oleh SPBU Surya Sumantri.

5.3 Pengolahan Prioritas Perbaikan Kinerja Dengan Menggunakan Metode IPA 4 Kuadran

Pengolahan prioritas perbaikan kinerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 4 Kuadran (IPA 4 Kuadran) yang bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dengan kinerja (*Performance*) dari SPBU Surya Sumantri.

Tabel 3

Hasil Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode IPA 4 Kuadran

	<i>Performance</i> Dibawah Rata-Rata	<i>Performance</i> Diatas Rata-Rata
<i>Importance</i> Diatas Rata-Rata	<u>Kuadran I - Underact</u>	<u>Kuadran II - Maintain</u>
	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan
	Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"	Ketersediaan stock uang kembalian
	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani
	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin
	Ketersediaan toilet yang bersih	Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan
	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu	Kualitas BBM yang tersedia
	Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)	Kesesuaian uang kembalian
<i>Importance</i> Diabawah Rata-Rata	<u>Kuadran III - Low Priority</u>	<u>Kuadran IV - Overkill</u>
	Kebersihan lingkungan SPBU	Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil
	Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan	Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa
	Ketersediaan petugas keamanan	Kemudahan mencapai lokasi SPBU
	Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas	
	Ketersediaan mini market	
	Terdapat taman yang terawat	
Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)		

Sumber: Pengolahan Data, 2008

5.4 Pengolahan Prioritas Perbaikan Kinerja Dengan Menggunakan Metode IPA 6 Kuadran

Pengolahan prioritas perbaikan kinerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 6 kuadran ini bertujuan untuk mengetahui keunggulan dan ketertinggalan *perceived quality* yang signifikan SPBU Surya Sumantri terhadap SPBU pesaingnya. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan *Importance Performance Analysis* 6 Kuadran.

Tabel 4
Hasil Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode IPA 6

	Prioritas Perbaikan Mutlak Tertinggal	Area Persaingan Bersaing	Keunggulan kompetitif Mutlak Unggul
Kepentingan Diatas rata-rata	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan		
	Ketersediaan stock uang kembalian		
	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani		
	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)		
	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM		
	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM		
	Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan		
	Ketersediaan toilet yang bersih		
	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu		
	Kualitas BBM yang tersedia		
	Kesesuaian uang kembalian		
	Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)		
	Kepentingan Dibawah rata-rata	Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil	Kemudahan mencapai lokasi SPBU
Kebersihan lingkungan SPBU			
Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa			
Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan			
Ketersediaan petugas keamanan			
Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas			
Ketersediaan Mini Market			
Terdapat taman yang terawat			
Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)			

Sumber: Pengolahan Data, 2008

5.5 Garis Besar Analisis Berdasarkan Hasil Seluruh Pengolahan Data

Berdasarkan hasil seluruh pengolahan data yang telah dilakukan, dapat diketahui:

- Sebagian besar variabel berada di bawah harapan konsumen, konsumen belum merasa puas dengan kinerja SPBU Surya Sumantri, terlihat dari hasil uji hipotesis dengan adanya 22 variabel pernyataan yang menyatakan bahwa konsumen tidak puas dengan kinerja SPBU Surya Sumantri dan hanya 2 variabel penelitian yang menyatakan bahwa konsumen telah merasa puas dengan kinerja SPBU Surya Sumantri.
- Sebagian besar variabel pernyataan untuk kinerja SPBU Surya Sumantri berada di wilayah *Low Priority*, *Maintain*, dan *Underact*. Untuk yang berada di wilayah *Low Priority* dapat diabaikan, untuk yang berada di wilayah *Maintain* dapat dipertahankan, tetapi rata-rata kinerja SPBU Surya Sumantri sangat rendah jika dibandingkan dengan rata-rata kepentingan konsumen sehingga rata-rata kinerja SPBU Surya Sumantri harus ditingkatkan untuk dapat menyamai rata-rata kepentingan konsumen. Sedangkan untuk yang berada di wilayah *Underact* harus diperhatikan secara khusus dan dijadikan prioritas oleh pihak manajemen SPBU untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.
- Terdapat perbedaan kinerja yang signifikan untuk seluruh variabel penelitian, terlihat dari hasil Uji ANOVA yang menyatakan bahwa 24 variabel penelitian berbeda secara signifikan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja SPBU Surya Sumantri berbeda secara signifikan dengan kinerja SPBU-SPBU pesaingnya.
- Hasil berbeda secara signifikan tersebut kemudian diuji lagi untuk mengetahui apakah perbedaan secara signifikan tersebut berada pada posisi mutlak unggul atau mutlak tertinggal, dengan menggunakan Uji Signifikansi Peringkat diketahui bahwa hampir semua variabel penelitian untuk kinerja SPBU Surya Sumantri berada pada posisi mutlak tertinggal, hanya satu variabel yang berada pada posisi bersaing dengan SPBU-SPBU pesaing. Dapat disimpulkan bahwa kinerja SPBU Surya Sumantri mutlak tertinggal jika dibandingkan dengan SPBU Pasteur (sebelah BTC) dan SPBU Cipiganti.
- Terdapat 14 variabel yang berada pada posisi tingkat kepentingan di atas rata-rata dengan kondisi mutlak tertinggal, lalu terdapat 9 variabel yang berada pada posisi tingkat kepentingan di bawah rata-rata dengan kondisi mutlak tertinggal dan hanya terdapat 1 variabel yang berada pada posisi tingkat kepentingan di bawah rata-rata dengan kondisi bersaing. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel untuk kinerja SPBU Surya Sumantri berada pada posisi kepentingan di bawah rata-rata dengan posisi mutlak tertinggal. Dari 23 variabel yang berada pada kondisi mutlak tertinggal tersebut hanya 14 variabel yang berada pada posisi tingkat kepentingan di atas rata-rata saja yang akan dianalisis dan diberikan usulan.

Tabel 5 berikut ini menjelaskan secara garis besar target-target yang harus dilakukan untuk tiap variabel.

Tabel 5
Penentuan Target Untuk Masing-Masing Variabel

No Variabel	Variabel	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	IPA 4	IPA 6		Uji Signifikasi Peringkat	Target
				Ikht kepentingan	Posisi		
1	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Konsumen Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Menyamai pesaing
2	Ketersediaan stock uang kembalian	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
3	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
4	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Menyamai pesaing
5	Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
6	Pompa pengisian terpisah untuk motor dan mobil	Konsumen Tidak Puas	Overkill	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
7	Kebersihan lingkungan SPBU	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
8	Kecepatan pengisian BBM oleh mesin pompa	Konsumen Tidak Puas	Overkill	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
9	Kemudahan mencapai lokasi SPBU	Konsumen Puas	Overkill	Di bawah Rata2	Bersaing	Bersaing	Abaikan
10	Tampilan fisik SPBU secara keseluruhan	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
11	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
12	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
13	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
14	Ketersediaan petugas keamanan	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
15	Ketersediaan informasi tentang no. telepon pengaduan yang jelas	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
16	Keterlibatan petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
17	Ketersediaan Mini Market	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
18	Ketersediaan toilet yang bersih	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
19	Terdapat taman yang terawat	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
20	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
21	Ketersediaan pembayaran non tunai (menggunakan mesin gesek)	Konsumen Tidak Puas	Low	Di bawah Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Abaikan
22	Kualitas BBM yang tersedia	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
23	Kesesuaian uang kembalian	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Melebihi pesaing
24	Jaminan "PAS TI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggi	Mutlak Tertinggi	Menyamai pesaing

Sumber: Pengolahan Data, 2008

Berikut merupakan Tabel 6 yang menunjukkan variabel-variabel yang mendapatkan prioritas perbaikan kinerja.

Tabel 6

Penentuan Prioritas Untuk Masing-Masing Variabel

Prioritas	No Variabel	Variabel	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	IPA 4	IPA 6		Uji Signifikasi Peningkat	Target
					Tkt kepentingan	Posisi		
1	4	Kelengkapan jenis BBM yang tersedia (pertamax plus, pertamax, premium, solar)	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Menyamai pesaing
	5	Frekuensi SPBU memasang tanda "BBM jenis x kosong"	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	12	Keramahan petugas pada saat pengisian BBM	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	13	Kesopanan petugas pada saat pengisian BBM	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	18	Ketersediaan toilet yang bersih	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
2	20	Terdapat compliment untuk pengisian BBM dalam jumlah tertentu	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	24	Jaminan "PASTI PAS" oleh Pertamina (Ketepatan volume BBM sesuai dengan takaran)	Konsumen Tidak Puas	Underact	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Menyamai pesaing
	2	Ketersediaan stock uang kembalian	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	3	Waktu menunggu pelanggan sebelum dilayani	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	11	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengisi bensin	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
3	16	Ketertiban petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	22	Kualitas BBM yang tersedia	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	23	Kesesuaian uang kembalian	Konsumen Tidak Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Melembi pesaing
	1	Waktu operasional SPBU sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Konsumen Puas	Maintain	Di atas Rata2	Tertinggal	Mutlak Tertinggal	Menyamai pesaing

Sumber: Pengolahan Data, 2008

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil seluruh analisis dan usulan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kriteria kualitas yang menjadi harapan konsumen terhadap SPBU Surya Sumantri adalah variabel yang memiliki tingkat harapan tinggi. Dimana berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 14 variabel yang memiliki tingkat harapan konsumen tinggi atau diatas rata-rata.
2. Tingkat *Perceived Quality* SPBU Surya Sumantri apabila dilihat dari sudut pandang konsumen adalah buruk. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 25 variabel penelitian hanya 2 variabel yang telah memuaskan konsumen, sehingga masih terdapat 23 variabel lainnya yang tidak memuaskan konsumen. Selain itu pihak manajemen SPBU Surya Sumantri juga banyak memperoleh keluhan-keluhan dari konsumen-konsumennya yang menyebabkan persepsi masyarakat terhadap SPBU Surya Sumantri buruk.
3. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh SPBU Surya Sumantri untuk meningkatkan nilai *Perceived Quality* dimata konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode berikut ini:
 - *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran.
 - Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja (ANOVA).
 - Pengujian Data Beda Signifikasi Peringkat
 - *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 kuadran.

Berdasarkan metode-metode tersebut diperoleh 3 tindakan yang dapat dilakukan untuk masing-masing variabel, yaitu:

- Abaikan
- Menyamai pesaing
- Melebihi pesaing

6.2 Saran

Beberapa saran yang diberikan kepada pihak manajemen SPBU Surya Sumantri untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga nilai *perceived quality* meningkat di mata konsumen secara garis besar terbagi menjadi dua bagian yaitu untuk target menyamai pesaing dan melebihi pesaing. Untuk target menyamai pesaing hal-hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- Mempertimbangkan untuk membeli *genset*, mengkalkulasi ulang waktu pemesanan BBM.
- Mempertimbangkan untuk menyewa tempat parkir ruko di sebelah kanan SPBU Surya Sumantri untuk melakukan ekspansi.
- Berusaha untuk memperoleh sertifikasi “PASTI PAS” dari Pertamina dengan melakukan perbaikan kinerja agar memenuhi syarat-syarat yang ditentukan untuk mendapatkan sertifikasi tersebut.

Sedangkan untuk target melebihi pesaing hal-hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menyediakan uang kecil sesuai dengan kebutuhan per hari dan memperhatikan waktu yang tepat untuk menukarkan uang kecil, mendorong

konsumen untuk membayar dengan menggunakan kartu kredit atau kartu debit.

- Membuat batas pemisah yang jelas untuk antrian kendaraan, memberikan *training* kepada para petugas pengisi BBM agar lebih sigap dan cepat dalam melayani konsumen.
- Melatih kepala bagian operasional untuk dapat memesan BBM tepat pada waktunya dengan menggunakan program-program yang dapat membantu perhitungan perencanaan sehingga *safety stock* dapat mencukupi *reorder point*.
- Mengamati saat-saat SPBU menerima konsumen dalam jumlah yang besar sehingga dapat mengontrak pekerja tambahan yang digaji per jam sesuai dengan waktu kerjanya.
- Memberikan *training* kepada petugas pengisi BBM untuk dapat bersikap ramah kepada konsumen yang datang dan melakukan pengawasan yang ketat terhadap cara kerja petugas-petugasnya.
- Memberikan *training* kepada petugas pengisi bensin untuk dapat bersikap sopan dengan menyambut dengan sopan semua konsumen yang datang.
- Mentertibkan petugas pengisian BBM untuk mendahulukan konsumen yang datang lebih dulu.
- Membuat jadwal pembersihan toilet secara teratur, dimana tugas tersebut akan dilakukan oleh karyawan SPBU Surya Sumantri secara bergantian.
- Mempertimbangkan adanya pemberian *compliment* kepada konsumen yang melakukan pembelian BBM dalam jumlah tertentu.
- Melakukan pengontrolan secara berkala terhadap karyawan yang bertugas mengisi, membersihkan, dan merawat tangki penyimpanan BBM, memperhatikan kualitas BBM yang dikirimkan dari pihak Pertamina pusat agar kualitas BBM yang ada di SPBU Surya Surmantri dapat tetap terjaga kualitasnya.
- Memperketat seleksi penerimaan petugas SPBU dengan melakukan tes matematika aljabar agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan uang kembalian, penyediaan kalkulator untuk masing-masing petugas pengisi BBM.

7 Daftar Pustaka

- [1] Durianto, Darmadi; Sugiarto, Tony, Sitinjak., 2004, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta.
- [3] Walpole, Ronald E; 1995, *Pengantar Statistika*, Edisi ke-3, PT Gramedia Pustaka Utama.