

# Penentuan prioritas layanan dan fasilitas pendukung yang mempengaruhi konsumen dalam memilih SPBU untuk pengisian BBM dengan metode analisis faktor = priority determination of service and support facility affecting consumers in choosing a gas station with factor analysis method

Nanang Suryana Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316681&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Keluarnya undang-undang anti monopoli memberikan kesempatan kepada pihak swasta asing untuk ikut bersaing di pangsa pasar penjual BBM non subsidi nasional. Hal ini mengakibatkan tingkat persaingan antar SPBU semakin tinggi. Dengan kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh Pertamina adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan layanan yang baik dan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung agar mampu bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Untuk itu dilakukanlah penelitian menggunakan metode analisa faktor guna mengetahui prioritas layanan dan fasilitas pendukung yang diinginkan oleh konsumen sebuah SPBU.

Hasil dari penelitian menyebutkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi konsumen dalam memilih SPBU di dalam kota Jakarta adalah kejelasan tanda dan petunjuk lokasi, sedangkan untuk konsumen SPBU di luar kota Jakarta adalah tata cahaya pada waktu malam hari. Adapun faktor yang tidak mempengaruhi konsumen dalam memilih SPBU adalah ketepatan ukuran meteran bahan bakar.

.....With the publication of anti-monopoly legislation provides the opportunity for foreign private parties to compete in the market share of non-subsidized fuel sellers nationwide. This resulted in the level of the higher competition between gas stations. With stiff competition conditions, the main thing that should be prioritized by Pertamina is to provide customer satisfaction by providing good service and provide support facilities in order to survive, compete and dominate the market. For that conducted this study using factor analysis method to determine the priority of services and facilities desired by the consumer of a gas station. Results from studies suggest that the factors that most affect consumers in choosing a gas station in the city of Jakarta is the clarity of signs and clues to the location, while for consumer retail outlets outside the city of Jakarta is the lighting at night. The factors that do not affect consumers in choosing the pump is a precision fuel gauge sizes.