

## Analisis kualitas pelayanan SPBU Pertamina di Jabodetabek= Analyzing service quality of Pertamina gas station in Jabodetabek

Eric Darmawan

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=20247967&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Akhir-akhir ini, krisis minyak dunia dan persaingan globalisasi menjadi masalah besar bagi dunia industri. Kenaikan harga minyak dunia di pasar global memaksa Pertamina sebagai produsen minyak Indonesia untuk menaikkan harga bahan bakar untuk transportasi. Sebaliknya, kenaikan harga bahan bakar secara psikologis akan menyebabkan konsumen meminta kualitas pelayanan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang lebih atraktif dan efektif. Karena menjual langsung bahan bakar ke pelanggan, maka SPBU Pertamina harus memberikan produk dan pelayanan yang memuaskan pengendara kendaraan bermotor. Apabila Pertamina tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen di bidang pelayanan, maka konsumen akan menjadi kecewa dan mencari produk lain. Untuk meningkatkan pelayanan, kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi penting untuk diidentifikasi dengan cara melakukan survey. Survey dapat menjelaskan kebutuhan konsumen di SPBU yang dapat dianalisa dengan analisis multivariat dan Importance Performance Analysis. Importance Performance Diagram sebagai hasil dari Importance Performance Analysis menunjukkan atribut pelayanan dan performansi pelayanan yang diperlukan untuk ditingkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Setelah itu, House of Quality sebagai dasar Quality Function Deployment akan didesain untuk memastikan bahwa kebutuhan konsumen yang utama telah diprioritaskan dan diatur secara akurat. Pembuatan House of Quality berdasarkan strategi dan kemampuan perusahaan. Dan, studi ini diharapkan akan dapat membantu Pertamina untuk meningkatkan performansi pelayanan dan kepuasan pelanggan.