

SKRIPSI

**PENGARUH DIGITALISASI SPBU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SPBU (13.264.518)
DI KOTO GADANG GUGUK KABUPATEN SOLOK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata
Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh:

TEDI ABDUL HIJRAH
NPM : 201000461201126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

ABSTRAK

PENGARUH DIGITALISASI SPBU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SPBU (13.264.518) DI KOTO GADANG GUGUK KABUPATEN SOLOK

TEDI ABDUL HIJRAH
NPM : 201000461201126

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
FAKULTAS EKONOMI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Digitalisasi SPBU terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok; (2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok; dan (3) Pengaruh Digitalisasi SPBU dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok. Penelitian ini dilakukan pada konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Digitalisasi SPBU berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,522 lebih besar dari t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,98761, maka $5,522 > 1,98761$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$; (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 3,063 lebih besar dari t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,99167, maka $3,063 > 1,98761$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,003 < 0,05)$; (3) Digitalisasi SPBU dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,529 atau 52,9%, dan sisanya sebesar 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini, seperti variabel pada motivasi, kepemimpinan, beban kerja, dan lain-lain.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Digitalisasi SPBU, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SPBU DIGITALIZATION AND SERVICE QUALITY ON SPBU SATISFACTION (13,264,518) IN KOTO GADANG GUGUK SOLOK DISTRICT

TEDI ABDUL HIJRAH
NPM : 201000461201126

MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS

This study aims to determine: (1) The effect of gas station digitalization on gas station customer satisfaction (13.264.518) in Koto Gadang Guguk, Solok Regency; (2) The effect of service quality on gas station customer satisfaction (13.264.518) in Koto Gadang Guguk, Solok Regency; and (3) The effect of gas station digitalization and service quality on gas station customer satisfaction (13.264.518) in Koto Gadang Guguk, Solok Regency. This research was conducted on consumers of gas stations (13.264.518) in Koto Gadang Guguk, Solok Regency. The type of research used is quantitative descriptive research. The data used is primary data. The results showed that: (1) Gas Station Digitalization affects Gas Station Consumer Satisfaction (13.264.518) in Koto Gadang Guguk, Solok Regency, as evidenced by the tcount value of 5.522 greater than the ttable at a significant level of 5%, namely 1.98761, then $5.522 > 1.98761$ and a significant probability value of $(0.000 < 0.05)$; (2) Service Quality affects Gas Station Consumer Satisfaction (13.264. 518) in Koto Gadang Guguk Solok Regency, as evidenced by the tcount value of 3.063 greater than the ttable at a significant level of 5%, namely 1.99167, then $3.063 > 1.98761$ and a significant probability value of $(0.003 < 0.05)$; (3) Gas Station Digitalization and Service Quality simultaneously affect Gas Station Customer Satisfaction (13.264.518) in Koto Gadang Guguk Solok Regency, with a coefficient of determination (R^2) of 0.529 or or 52.9%, and the remaining 47.1% is influenced by other variables outside the variables in this study, such as variables on motivation, leadership, workload, and others.

Keywords: Customer Satisfaction, Gas Station Digitalization, Service Quality

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti Putri, Y., Yeni, A., Indrawati, N., Studi Manajemen, P., Mahaputra Muhammad Yamin, U., Kunci, K., Layanan, K., Nasabah, P., & Nasabah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok. In *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* (Vol. 3, Issue 1).
- Agustini, F. (2019). *Streategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Uisu Press.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, Tri, S., Ariantini, Nyoman, S., Rusmayani, N., Aslindar, D., Ningsih, K., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujjani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Anggraini, D. (2023). Kualitas Layanan Publik Digitalisasi (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1), 62–76.
- Anggraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (Jupsim)*, 2(3).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank Bjb. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Aziz, N., & Putra, Y. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Kbp” Padang*, 71–86.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Matua*, 4(2), 215–226.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace :Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224
- Fauziyyah, N. (2022). Efek Digitalisasi Terhadap Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 15(1), 381–390.
- Fadhli Khotim, P. N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Ekonomi*, 2(2), 603–612.
- Fitri, I. K., Nasrah, R., & Irawan, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

- Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Bukik Tandang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 24917–24922.
- Genda, R. (2022). Pengaruh Kualitas Internet Dan Ketepatan Layanan Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Pada Pt . Cinoxmedia Network Indonesia Kota Solok). *Jurnal Advanced*, 16(2), 56–69.
- Gumelar, A. Y., Rianto, T., & Sobar, A. (2023). Pengaruh Digitalisasi Spbu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, Dan Manajemen (Baashima)*, 1, 49–61.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Istiqomah, R., Utami, E., Fardani, R., Sukmana, D., & Auliya, N. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Hidayat, A., Nugraha, E., & Pandeglang, K. K. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, 8(1), 21–30.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Juniarti, A. T., & Putri, D. (2021). *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*. Cv. Pena Persada.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329–339.
- Mabrur, A. K., & Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (Jbmi)*, 19(2), 143–159. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal Of Islamic Economics And Business Studies*, 5(1).
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Cv. Mitra Ilmu.
- Melenia, T., Nasrah, R., & Nurhayati. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Kerja Guru Pada Smkn 1 Bukit Sundi. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4), 186–202.

- Mursalini, W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Pustaka Manajemen*, 1(1), 41–45.
- Nasrah, R., Agriqisthi, & Wahyuni, L. (2022). Pemberdayaan Usaha Umkm Ecopaliko Nagari Bukiklimbuku Berbasis Teknologi Dan Fashion Ramah Lingkungan Melalui Ecoprint 1)3). *Jurna; Laporan Abdimas Rumah Ilmiah*, 3(1).
- Nanincova, N., & Petra, K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 1(8), 503–506.
- Nitjano, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantin Kampus Itn 2 Malang). *Jurnal Valtech*, 3(2), 226–229.
- Nurhayati, S., & Ardianingsih, A. (2021). Analisis Digitalisasi Pemasaran Berbasis Sosial Media Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah (Ukm) Di Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 24(2016), 66–74. www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi
- Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Rifai, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Uin Khas Press.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemia*, 2(2), 312–318.
- Sabri, W., Yeni, A., & Roza, S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Solok). *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 76–87.
- Safputri, Y. E., Nirwana, I., & Yeni, A. (2023). The Influence Of Work Discipline And Public Service Systems On Community Satisfaction In One-Stop Services In Sawahlunto City. *Jurnal Manajemen*, 14(6), 607–612.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jsmibi (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 114–126.
- Shidqi, M. F., Darmastuti, I., & Wicaksono, B. S. (2023). Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt . Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Journal Of Management*, 12(1), 1–8.

- Siti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Ekonomi*, 1(2), 57–68.
- Situmorang, L., Sabrina, R., & Pasaribu, F. (2023). Pengaruh Kompetensi , Komitmen Organisasi Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Airport Maintenance Pt . Angkasa Pura Ii Bandara Internasional Kualanamu. *Journal Of Business And Economics Research (Jbe)*, 4(1), 25–34. <https://doi.org/10.47065/Jbe.V4i1.2853>
- Solihin, D., & Wibawanto, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 30. <https://doi.org/10.32493/Jpkpk.V3i3.4738>
- Solka, P., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1).
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Economic, Accounting, Management And Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.3930684>
- Yasir, I., Ilham, & Kalsum, P. (2022). Pengaruh Modal, Digitalisasi Informasi Dan Kreativitas Terhadap Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro Kecil Menengah Di Pelabuhan Tanjung Ringgit Kota Palopo. *Journal Of Islamic Ekonomi And Business*, 04, 23–36.
- Yeni Afni, N. R. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi*, 2(3), 220–236.
- Yeni, A. (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 3471(8).
- Yuliza, M., Indah Mursalini, W., Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman, S., Mahaputra Muhammad Yamin, U., & Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukit Tinggi, I. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Produk Dan E Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Azzahra Cake Di Kecamatan Kinali (Vol. 06, Issue 02)*.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal Altasia*, 3(1), 9–16.
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen “ Warung Bek Mu 2 ” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Journal Of Economics And Islamic Business*, 02(02), 47–54.
- Zulkarnaen Wandy, A. N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap

Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung). *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).

