

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Terhadap Penerapan Sistem “Self Service” Di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) Pertamina Cabang Gading Serpong, Tangerang

Ahmad Azizul Hasyim

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=70161&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan dan kepuasan merupakan tujuan utama dalam perusahaan, karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif, dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Penelitian ini menggunakan teori kognisi, yang berasumsi bahwa proses berfikir manusia terhadap informasi yang diperoleh, diubah, disimpan, dan digunakan, akhirnya mempengaruhi perilaku/tindakan. Teori kepuasan pelanggan membandingkan antara harapan yang diinginkan dan kepuasan yang didapat.

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti dituntut bersikap objektif dan memisahkan diri dari data. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dan metode survei merupakan metode riset dengan menggunakan kuesioner. Peneliti menggunakan populasi pengguna motor “self service” dengan pengambilan sampel accidental sampling sebanyak 200 orang dari asumsi jumlah liter bensin.

Temuan penelitian ini diketahui bahwa harapan signifikan berbeda dengan kepuasan, mean harapan lebih besar daripada mean kepuasan. Artinya Harapan > Kepuasan. Secara statistik nilai yang diperoleh Harapan (8137) > Kepuasan (5964), skor harapan lebih besar daripada kepuasan diperoleh, dengan kata lain pengguna motor tidak terpenuhi kepuasannya terhadap penerapan sistem SPBU self service Pertamina cabang Gading serpong, Tangerang.

Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui aspek secara mendalam serta memahami realitas sosial, dengan menggunakan teori SOR, karena dapat mengharapkan dan memperkirakan antara pesan dan reaksi komunikasi sehingga menunjukkan efek atau perubahan sikap. Peneliti berharap agar SPBU Pertamina memberikan layanan secara efektif dan informatif, sehingga pengguna motor lebih antusias terhadap penerapan sistem SPBU self service.