

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI
KOTA SURAKARTA**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen
Pemasaran**

Oleh :

HARIS MUHAMMAD RIFAI

F3214023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET
2017**

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI KOTA SURAKARTA

HARIS MUHAMMAD RIFAI

F3214023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU di Kota Solo dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emthy* (perhatian). Penelitian ini melibatkan 19 responden yaitu berupa SPBU di Kota Solo. Penelitian ini menggunakan metode sampling *Simple Random Sampling*, dengan metode penelitian menggunakan metode diskriptif, dan teknik pengolahan data menggunakan metode diskriptif analisis.

Berdasarkan pada data yang telah diolah didapatkan hasil bahwa dari lima dimensi pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphy* (perhatian), dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui penilaian melalui presentase sebagai berikut *Tangibles*/Bukti Fisik adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 93,75% baik., *Realibility*/Keandalan adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 78,13% baik, 6,25% tidak baik, 3,13% sangat tidak baik, *Responsiveness*/Ketanggapan adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 78,13% baik, 12,5% tidak baik, 3,13%, *Assurance*/Jaminan dan Kepastian adalah 9,38% mengatakan sangat baik, 46,88% baik, 37,5% tidak baik, 6,25% sangat tidak baik, *Empathy*/Kepedulian adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 21,88% baik, 65,63% tidak baik.

Dimensi yang memiliki penilaian yang paling baik dari responden adalah pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan jumlah jawaban adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 93,75% baik. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian yang kurang baik dari kelima dimensi tersebut adalah *Empathy*/Kepedulian adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 21,88% baik, 65,63% tidak baik.

Kata kunci : kualitas layanan, *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian)

ABSTRACT
QUALITY OF BOYOLALI PETROL TERMINAL SERVICE AT SPBU IN
SOLO CITY

HARIS MUHAMMAD RIFAI

F3214023

This study aims to find out the Quality of Boyolali Petrol Terminal Service at SPBU in Solo City from five dimensions of service quality: Tangible (direct evidence), Reliabilities (reliability), Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research involves 19 respondents that are SPBU in Solo City. This research uses Simple Random Sampling sampling method, with research method using a descriptive method, and data processing technique using descriptive analysis method.

Based on the data that has been processed, the results obtained from the five dimensions of service are Tangible (direct evidence), Reliabilities (reliability), Responsiveness (Assessment), Assurance (guarantee), and Empathy (attention), from the five dimensions of service quality can be known Assessment through percentage as follows Tangibles / Physical evidence is 6.25% say very good, 93.75% good., Reliability / Reliability is 12.5% say very good, 78.13% good, 6.25% is not good, 3.13% is not very good, Responsiveness / Responsiveness is 6.25% say very good, 78.13% good, 12.5% not good, 3.13%, Assurance / Guarantees and Certainty is 9.38% says strongly Good, 46,88% good, 37,5% not good, 6,25% very not good, Empathy / Caring is 12,5% say very good, 21,88% good, 65,63% not good.

The dimension that has the best judgment of respondents is on the Tangibles dimension (Physical Evidence) with the number of answers is 6.25% say very good, 93.75% good. While the dimensions that have a poor assessment of the five dimensions are Empathy / Concern is 12.5% say very good, 21.88% good, 65.63% is not good.

Keywords : Quality service, *Tangible* (physical evidence), *Reliabilities* (reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (guarantees), dan *Empathy* (caring)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI
KOTA SURAKARTA**

Surakarta,

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Djoko Purwanto', enclosed within a hand-drawn oval shape.

Drs. Djoko Purwanto, M.BA
NIP. 195901161965031004

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :


**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI
KOTA SOLO**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret Surakarta

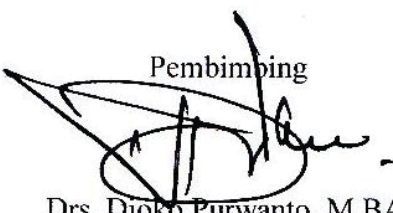
Surakarta, 22 Juni 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji


Drs. Moh. Amien Gunadi, MP
NIP.195610231986011001

Pembimbing


Drs. Djoko Purwanto, M.BA
NIP. 195901161965031004

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3

Manajemen Pemasaran



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP
NIP.195610231986011001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Haris Muhammad Rifai
NIM. : F3214023
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir (TA) : Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU Di Kota Solo

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 22 Juni 2017
Mahasiswa



Haris Muhammad Rifai

NIM. F3214023

MOTTO

**Sesungguhnya setelah kesusahan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu sudah selesai dari suatu urusan
kerjakan lah dengan sesungguhnya-sesungguhnya yang
lain. Dan hanya kepadaNya hendaknya kamu berharap. {
QS al Insyirah 6-8}**

**Bermimpi itu boleh tapi sebaiknya kau lakukan dulu
hal yang kamu bisa walaupun itu kecil karena semakin
lama kau lakukan hal-hal kecil tersebut tak tersadar
kau telah menggapai mimpimu. (Penulis)**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur saya mengucapkan Terima kasih dengan mempersembahkan karya ini kepada :

- 1. Bapak dan ibu saya yang selalu memberikan doa dan motivasi, sebagai tanda hormat dan baktiku,**
- 2. Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing saya menjadi lebih baik dan menjadi lebih tahu ilmu dari sebelumnya,**
- 3. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran terimakasih atas segala bantuan dan doa yang kalian berikan, serta terima kasih atas persahabatan yang tidak bisa tergantikan oleh apapun**
- 4. Yang terakhir terima kasih kepada almamater saya tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir tepat pada waktunya dengan judul **Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU di Kota Solo**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Drs. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, MP selaku ketua Program Diploma Tiga Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Djoko Purwanto, M.BA selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir dan Pebimbing Magang.
4. Semua Dosen Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Bapak Soeharto selaku Kepala HSE (*Healthy Safety and Environmental*) di Termina BBM Boyolali.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak membantu dalam hal materi, bimbingan, dorongan dan waktu untuk berdiskusi.

7. Semua keluarga atau karyawan di Terminal BBM Boyolali yang telah membantu.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan canda tawa : Mirza, Yoga, Juan, Prima, Humam, Dian, Choirul, Fauzi, Deni, Amir, Catur, Afif, Andrew.
9. Citra Dwi Agustina yang selalu menemani dalam setiap kesusahan dan kebahagiaan.
10. Semua teman-teman DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta Angkatan 2014 yang telah banyak membantu, member dorongan dan masukannya.
11. Semua pihak yang sudah membantu terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penelitian yang lain dan bagi pembaca pada umumnya. Oleh karena itu, penulis mengharap saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk memberikan manfaat bagi penulis.

Surakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Objek Penelitian	6
2. Populasi, Sampel, Teknik pengambilan sampel	6
3. Teknik Pengumpulan Data	8
4. Data yang diperlukan	9
5. Analisis data	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas	11
2. Pengertian Pelayanan	14
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	17

BAB III : PEMBAHASAN	19
A. Gambaran Umum Perusahaan	19
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	19
a. Tugas Terminal BBM Boyolali.....	23
b. Visi dan Misi Terminal BBM Boyolali.....	24
c. Struktur Organisasi Terminal BBM Boyolali	25
2. Rencana Penyaluran dan Kesiapan Mobil Tangki	29
a. Prosedur Penyaluran BBM	29
b. Sistem Zonasi Wilayah	30
B. Laporan Magang Kerja	31
1. Pengertian Magang Kerja.....	31
2. Tujuan Magang Kerja	31
3. Pelaksanaan Magang Kerja	31
4. Kegiatan Selama Magang Kerja	32
C. Hasil Penelitian	35
1. Karakteristik Responden.....	35
2. Hasil Pengolahan Data	36
a. Dimensi <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	36
b. Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan	38
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	40
d. Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan dan Kepastian	42
e. Dimensi <i>Empathy</i> /Kepedulian	44
BAB IV : PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL

Tabel 3.1 Skala Tingkat Penilaian Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 3.2 Unit Daerah Operasi PT Pertamina (Persero).....	22
Tabel 3.3 Wilayah Operasi Terminal BBM Boyolali	30
Tabel 3.4 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali	32
Tabel 3.5 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali	32
Tabel 3.6 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali	33
Tabel 3.7 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali	34
Tabel 3.8 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali.....	35
Tabel 3.9 Daftar SPBU di Kota Solo	35
Tabel 3.10 Dimensi <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	37
Tabel 3.11 Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan	38
Tabel 3.12 Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	40
Tabel 3.13 Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan dan Kepastian	42
Tabel 3.14 Dimensi <i>Empathy</i> /Kepedulian	44

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan	17
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi di Terminal BBM Boyolali	25

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat pengantar

Lampiran 2. Nilai Magang Kerja di Terminal BBM Boyolali

Lampiran 3. Dokumentasi Magang Kerja

Lampiran 4. Kuisisioner

Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Keseluruhan

Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner

Lampiran 7. Daftar SPBU Di Kota Solo