

**PENGARUH BA TAPS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SPBU TETERUSAN MINAHASA
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Terapan (S.Tr.,M)
Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh
PRISKA MANDAGI
21053067



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025

PRISKA MANDAGI, NIM. 21053067. 2025 **“PENGARUH BA TAPS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPBU TETERUSAN MINAHASA UTARA”**. Prodi Manajemen Bisnis D4, Politeknik Negeri Manado. Skripsi 2025. Di bawah bimbingan DR. Ir. Efendy Rasjid,M,Si.MM dan Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si.

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh praktik *Ba Taps* terhadap kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara. *Ba Taps* merupakan aktivitas pembelian bahan bakar dalam jumlah besar menggunakan jerigen untuk dijual kembali dengan harga lebih tinggi, yang menimbulkan keterbatasan stok, gangguan operasional, serta menurunnya kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Ba Taps* pada SPBU Teterusan minahasa utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei lapangan dan studi kepustakaan. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 45 responden, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pendukung dan literatur terkait. Analisis dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi, regresi linier sederhana, dan uji t dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Ba Taps* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,950 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,902, artinya 90,2% variasi kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel *Ba Taps*. Hasil uji t ($t_{hitung} = 19,843$; sig. $0,000 < 0,05$) menegaskan adanya pengaruh signifikan antara *Ba Taps* dan kepuasan konsumen. Secara umum, tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori baik (63,90%), namun belum maksimal karena masih terdapat gap 36,91%. Diperlukan peningkatan pengawasan terhadap praktik *Ba Taps* serta perbaikan pelayanan agar kepuasan konsumen semakin optimal.

Kata Kunci: *Ba Taps*, Kepuasan Konsumen, SPBU, Minahasa Utara.

PRISKA MANDAGI, NIM 21053067. 2025. ***“The Influence Of Ba Taps On Consumer Satisfaction At Spbu Teterusan, North Minahasa.”*** D4 Business Management Study Program, Manado State Polytechnic. Thesis 2025. Supervised by Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM and Muhammad Kapa Bakary, SE., M.Si.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Ba Taps practices on consumer satisfaction at SPBU Teterusan, North Minahasa. Ba Taps refers to the purchase of large quantities of fuel using jerry cans for resale at higher prices, which causes stock limitations, operational disruptions, and decreased consumer satisfaction. The research applies a quantitative descriptive method using field surveys and literature studies. Primary data were collected through questionnaires distributed to 45 respondents, while secondary data were obtained from supporting documents and relevant literature. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, descriptive analysis, correlation, simple linear regression, and t-test with the assistance of SPSS version 26. The results show that Ba Taps has a positive and significant influence on consumer satisfaction, with a correlation coefficient (r) of 0.950 and a coefficient of determination (R^2) of 0.902, indicating that 90.2% of consumer satisfaction variation is explained by the Ba Taps variable. The t-test result ($t_{\text{count}} = 19.843$; sig. $0.000 < 0.05$) confirms the significant relationship between Ba Taps and consumer satisfaction. Overall, consumer satisfaction is categorized as good (63.90%), but not yet optimal due to a 36.91% gap. Therefore, stricter supervision of Ba Taps practices and service improvements are needed to achieve better consumer satisfaction.

Keywords: *Ba Taps, Consumer Satisfaction, SPBU, North Minahasa.*

MOTTO

"Jangan berhenti belajar karena hidup terus bergerak, jangan berhenti bermimpi karena harapan selalu ada, dan jangan berhenti berusaha karena kesuksesan tidak akan datang sendiri."

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”

Yesaya 41:10

Kupersembahkan Karya ini untuk :

Tuhan Yesus. yang senantiasa menganugerahkan kasihNya dan kemurahanNya serta menyatakan perbuatanNya yang ajaib.

Orang tua saya, Mama dan Papa juga adik tercinta, Yang selama saya kuliah selalu ada menemani, memberikan motivasi arahan serta nasehat.

Dan buat saudara saudara dan teman-teman yang selalu bersama.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

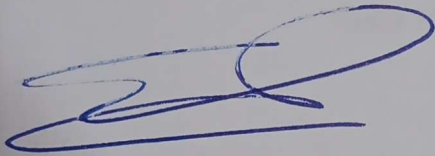
Skripsi oleh Priska Mandagi
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, September 2025

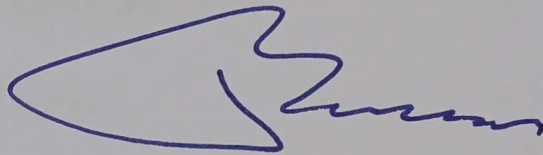
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

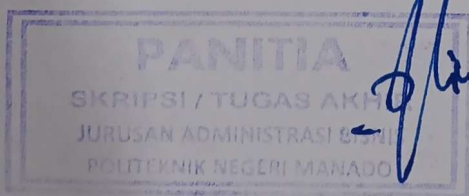


Dr.Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM
NIP. 196705161994031013



Muhammad Kapa Bakary, SE., M.Si
NIP. 196408021994031002

Ketua Panitia,



Juliet P. T. Makingggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PENGARUH BA TAPS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPBU
TETERUSAN MINAHASA UTARA**

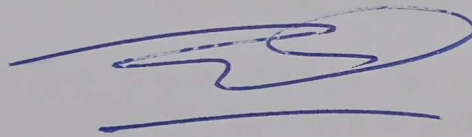
Oleh

PRISKA MANDAGI
NIM 21053067

Telah Dipertimbangkan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

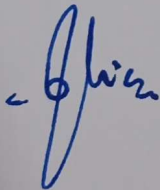
Pada tanggal, September 2025

Ketua/Penguji 1,



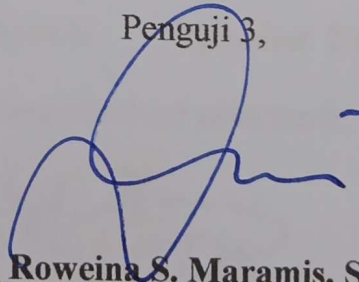
Dr.Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM
NIP. 196705161994031013

Penguji 2,



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

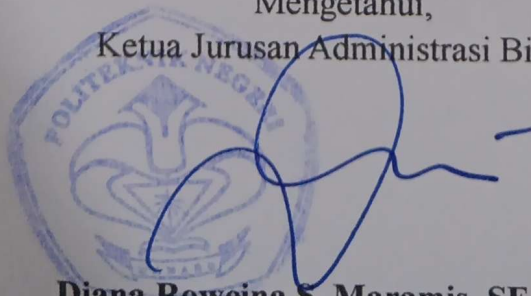
Penguji 3,



Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Priska Mandagi
 NIM : 21053067
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumsi Di SPBU Teterusan Minahasa Utara

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Priska Mandagi
 NIM. 21053067

BIOGRAFI

Nama Lengkap : PRISKA MANDAGI
NIM : 21053067
Tempat, Tanggal Lahir : Talawaan, 10 April 2002
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Talawaan, Kec. Talawaan
Riwayat Pendidikan : Tamat TK Fajar Kolongan
: Tamat SD Negeri 1 Talawaan
: Tamat SMP Negeri 1 Talawaan
: Tamat SMA Negeri 8 Manado
: Mahasiswa Politeknik Negeri Manado
Tahun 2021 Sampai sekarang.
Nama Ayah : Markus Mandagi
Nama Ibu : Septientje Tangkilisan
Nama Adik : Prisilia Mandagi
Alamat Orang Tua : Talawaan, Kec, Talawaan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan pada SPBU Teterusan minahasa Utara.

Dalam Skripsi ini bertujuan untuk membahas Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan Skripsi, penulis sadari bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini :

1. Dra. Maryke Alelo MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si selaku Wakil Direktur 2 Politeknik Negeri Manado.
4. Ir. Rudolf E.G Mait, S.T.,M.T selaku Wakil Direktur 3 Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur 4 dan juga sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis tahun 2025.

6. Angga Yudiwinata Putra selaku Sales Area Manager Retail SulutGo.
7. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado dan penguji 3 dalam ujian skripsi
8. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Vekky Supit, SE.,MSi selaku Sekertaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
10. Precylia Ribka Raming, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis.
11. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Penguji 1 dalam Ujian Skripsi.
12. Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 dalam penyusunan proposal dan skripsi.
13. Seluruh Panitia Skripsi tahun 2025 dan Staf Jurusan Adminsitration Bisnis.
14. Kedua orang tua Mama dan Papa terhebat takkan pernah cukup kata-kata untuk mengungkapkan rasa syukur dan bangga untuk kalian. Tanpa diduga dan diragukan lagi, Mama dan Papa adalah alasan dibalik semua pencapaian penulis.
15. Adik Prisilia Mandagi, Terima kasih atas segala bantuan yang diberikan untuk penulis.
16. Teman-teman yang sudah senantiasa membantu penulis selama mengerjakan Skripsi ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

18. Dan terakhir yang tidak kalah pentingnya, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih untuk tidak pernah menyerah sekalipun terasa berat dan melelahkan yang terus berjuang dan tidak berhenti. Terima kasih untuk semua pencapaian ini, saya bangga menjadi diri saya sendiri.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih jika adanya koreksi dan saran yang diberikan yang bersifat membangun guna untuk penyempurnaan Skripsi ini.

Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga tuhan allah melimpahkan segala Rahmat dalam segala rencana, tugas dan usaha kita dalam menggapai cita-cita di masa depan.

Manado, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Pembatasan Masalah	3
1.5 Tujuan Dan Manfaat.....	3
1.5.1 Tujuan.....	3
1.5.2 Manfaat	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORTIS	5
2.1 Uraian Teoritis	5
2.1.1 Konsep Pemasaran	5
2.1.2 Konsep Ba Taps.....	5
2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen	8
2.2 Hubungan Antar Konsep	11

2.2.1 Hubungan Antara Variabel Ba Taps Dengan Kepuasan Konsumen	11
2.3 Tinjauan Pustaka	13
2.2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Teoritik	16
2.5 Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	19
3.2.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2.2 Metode Penelitian.....	19
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1 Jenis Data.....	20
3.4.2 Metode pengumpulan data.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.3 Populasi	23
3.4.4 Sampel	23
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.	24
3.5.1 Definisi Operasional Ba Taps (X)	24
3.5.2 Definisi Operasional Kepuasan Konsumen (Y).....	26
3.6 Pengukuran Variabel	27
3.7 Metode Analisis	28
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	28
3.7.2 Analisis Instrumen Jawaban Responden	29
3.7.3 Total Skor.....	30
3.8 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reabilitas	32
3.9 Analisis Korelasi	33
3.9.1 Regresi Linier Sederhana.....	35
3.9.2 Pengujian Hipotesis	35

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.2.2 Visi, Misi dan Logo	38
4.2.3 Sumber Daya Perusahaan.....	39
4.2.4 STRUKTUR ORGANISASI INSTANSI	40
4.2 Hasil Analisis	40
4.2.1 Deskripsi Responden.....	40
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	42
4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden	44
4.2.4 Total Skor Ba Taps dan Kepuasan Konsumen	49
4.2.5 Uji Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana	53
4.2.6 Pengujian Hipotesis Uji t.....	57
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Gambaran Ba Taps Pada SPBU Teterusan.....	59
4.3.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Pada SPBU Teterusan	60
4.3.3 Pembahasan temuan penelitian	60
4.4 Implementasi.....	61
4.4.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Ba Taps (X).....	62
4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan	13
3.1	Kisi-kisi Instrumen Ba Taps(X).....	24
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen(Y).....	25
3.3	Rentang Skala dan Kategori Instrumen Jawaban Responden....	28
3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi...	32
4.1	Jumlah Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2	Jumlah Konsumen Berdasarkan Alamat	37
4.3	Jumlah Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian Ba Taps (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	40
4.5	Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Skor Jawaban..	42
4.6	Instrumen Jawaban Responden Penggunaan Ba Taps Pada SPBU Teterusan Minahasa Utara	42
4.7	Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Konsumen Pada SPBU Teterusan Minahasa Utara	44
4.8	Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Ba Taps (X)	45
4.9	Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)	46
4.10	Korelasi, Regresi Sederhana dan Model Summary Ba Taps (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	48
4.11	Peningkatan Secara Ba Taps (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	50
4.12	Summary Output Coefficients Variabel Ba Taps (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	53
4.13	Tabel Jawabn Informan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	17
2.2	Alur Pikir	17
2.3	Paradigma Penelitian	18
4.1	Logo PT Pertamina Patra Niaga	36
4.2	Struktur Organisasi PT Pertamina Patra Niaga SA SulutGo	37
4.3	Total Skor Penggunaan Ba Taps (X).....	46
4.4	Total Skor Kepuasan Konsumen (Y)	47
4.5	Pengaruh Variabel Ba Taps (X) terhdap Penurunan Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	62
2	Dokumentasi Penelitian di SPBU Teterusan	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri minyak dan gas bumi memegang peranan vital dalam perekonomian Indonesia, menjadi tulang punggung mobilitas dan aktifitas ekonomi masyarakat. Stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) merupakan garda terdepan dalam distribusi energi ini, memastikan ketersediaan bahan bakar yang memadai bagi jutaan kendaraan setiap harinya. Kendaraan SPBU tidak hanya sebagai penyedia bahan bakar, tetapi juga sebagai entitas bisnis yang beroperasi di bawah regulasi ketat pemerintah untuk menjamin kualitas, kuantitas, dan harga yang wajar bagi konsumen. Namun, di balik peran strategisnya, industri ini tidak luput dari berbagai tantangan, termasuk terkait dengan oknum orang yang membeli dengan jerigen di SPBU biasanya disebut sebagai pembeli non-kendaraan, atau dalam konteks tertentu bisa juga disebut pembeli BBM subsidi dengan surat rekomendasi. Ba taps secara langsung atau tidak langsung berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen yang ada di SPBU. Kepuasan konsumen adalah elemen krusial bagi keberlangsungan bisnis SPBU, karena konsumen yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan memberikan rekomendasi positif.

Di SPBU, telah terjadi Ba Taps Bahan Bakar Minyak (BBM) menggunakan jerigen dalam jumlah besar. Ba Taps ini seringkali menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Ba Taps BBM dalam jumlah besar menggunakan jerigen diduga dilakukan untuk dijual Kembali dengan harga yang tinggi, sehingga

merugikan konsumen yang membutuhkan BBM untuk keperluan sehari-hari. Ba Taps ini juga dapat menyebabkan gangguan operasional SPBU, karena stok BBM yang tersedia menjadi terbatas. Selain itu, Ba Taps BBM dalam jumlah besar menggunakan jerigen juga dapat menimbulkan risiko keamanan dan keselamatan, karena jerigen tidak dirancang untuk mengangkut BBM dalam jumlah besar. Konsumen yang mengisi di SPBU merasa kecewa dan frustrasi karena tidak dapat membeli BBM dalam jumlah yang mereka butuhkan. Mereka merasa bahwa Ba Taps BBM menggunakan jerigen dalam jumlah besar tidak adil dan merugikan mereka. Permasalahan ini memerlukan perhatian serius dari pihak SPBU, pemerintah, dan masyarakat untuk mencari solusi yang dapat tepat guna mengatasi Ba Taps BBM menggunakan jerigen dalam jumlah besar dan memastikan ketersediaan BBM yang cukup bagi konsumen. Ba taps menggunakan jerigen dalam jumlah besar juga dapat menimbulkan persepsi negatif di kalangan konsumen terhadap SPBU. Konsumen merasa bahwa SPBU tidak transparan dalam mengelola stok BBM dan tidak memiliki kebijakan yang efektif untuk mengatasi ba taps dalam jumlah besar. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kepuasan dan loyalitas terhadap SPBU, serta dapat mempengaruhi reputasi SPBU di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat Ketepatan dan Kebenaran Informasi yang disediakan mengenai aktifitas Ba Taps di SPBU Teterusan Minahasa Utara.
2. Kecepatan dalam menanggapi laporan Ba Taps
3. Kebersihan dan keamanan area SPBU termasuk toilet dan fasilitas lainnya.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap Ba Taps yang di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah yang ada, maka penulis merumuskan masalahnya, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Ba Taps pada SPBU Teterusan Minahasa Utara?
2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara?
3. Apakah Ba Taps berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada SPBU Teterusan Minahasa Utara dan konsultasi untuk melihat pengaruh Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

1.5 Tujuan Dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui Pengaruh Ba Taps pada SPBU Teterusan Minahasa Utara.

1.5.2 **Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

a) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan Mengenai Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara.

b) Bagi Pihak Akademik

Dapat menjadi bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara .

c) Bagi Pihak Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah dan kenadala yang terkait dengan Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara .

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Konsep Pemasaran

Pemasaran sebagai "proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai dengan orang lain." Menurut Kotler, pemasaran berfokus pada pemahaman kebutuhan konsumen dan menciptakan nilai yang lebih baik dari pada pesaing. Pemasaran artinya adalah kegiatan, serangkaian institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat secara luas.

Berdasarkan sintesis dari berbagai definisi ahli, Pemasaran adalah suatu sistem kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta mencapai tujuan organisasi melalui proses pertukaran yang saling menguntungkan.

2.1.2 Konsep Ba Taps

2.1.2.1 Pengertian Ba Taps

Ba Taps adalah orang yang membeli dengan jerigen di SPBU biasanya disebut sebagai pembeli non-kendaraan, atau dalam konteks tertentu bisa juga disebut pembeli BBM subsidi dengan surat rekomendasi. Tapi istilah Khusus yang baku tidak ada lebih sering di sebut berdasarkan tujuannya, seperti petani, nelayan,

atau pelaku UMKM yang membeli untuk keperluan usaha. Pembelian dengan jerigen di larang secara umum karena alasan keamanan dan potensi penyalagunaan. Di perbolehkan hanya jika pembeli memiliki surat rekomendasi resmi dari pemerinta desa atau instansi terkait, misalnya untuk kebutuhan pertanian atau usaha kecil. Jerigen plastik tidak dianjurkan karena resiko listrik statis lebih aman menggunakan jerigen aluminium.

2.1.2.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Ba Taps

Faktor Ba Taps dengan jerigen oleh seseorang meliputi keuntungan ekonomi, kurangnya pengawasan, kurangnya kesadaran masyarakat. Berikut ada beberapa uraian faktor Utama yang mempengaruhi Ba Taps:

1. Faktor keuntungan ekonomi: pembelian BBM menggunakan jerigen dapat memberikan keuntungan ekonomi bagi individual atau kelompok yang membeli dan menjual kembali BBM dengan harga yang tinggi.
2. Faktor kurangnya pengawasan: kurangnya pengawasan dari pihak berwenang dapat memungkinkan praktik pembelian BBM menggunakan jerigen untuk terus berlanjut.
3. Faktor kurangnya kesadaran masyarakat: kurangnya kesadaran masyarakat tentang bahaya dan resiko pembelian BBM menggunakan jerigen dapat menyebabkan praktik ini terus berlanjut.

2.1.2.3 Peran Penting Ba Taps

Ba Taps tanpa surat rekomendasi di SPBU Teterusan merupakan aktifitas illegal yang dilakukan tanpa izin resmi dari otoritas yang berwenang, sehingga berdampak negatif pada lingkungan, masyarakat, dan ekonomi, serta merugikan

negara kerana tidak membayar pajak dan retribusi yang seharusnya dibayarkan, dan juga dapat membahayakan keselamatan masyarakat dan lingkungan karena tidak mematuhi standar keselamatan dan lingkungan yang berlaku, sehingga perlu dilakukan pengawasan dan penindakan ketat terhadap aktifitas ilegal ini untuk mencegah dampak negatif yang lebih luas.

2.1.2.4 Fungsi Ba Taps

Fungsi Ba Taps BBM tanpa surat rekomendasi adalah untuk memperoleh keuntungan finansial yang lebih besar dengan tidak membayar pajak dan retribusi yang seharusnya dibayarkan, serta memenuhi kebutuhan BBM untuk kegiatan industri atau lainnya tanpa harus memenuhi peraturan yang berlaku, namun aktivitas ini dapat berdampak negatif pada lingkungan, masyarakat dan ekonomi, serta dapat membahayakan keselamatan masyarakat dan lingkungan karena tidak mematuhi standar keselamatan dan lingkungan yang berlaku.

2.1.2.5 Indikator Ba Taps

1. Tidak membawah kendaraan bermotor saat membeli BBM : Pembelian dilakukan menggunakan jerigen atau wadah khusus.
2. Memiliki surat rekomendasi : Dikeluarkan oleh pemerintah desa, dinas pertanian, perikanan, atau UMKM dan menyebutkan kebutuhan BBM untuk alat pertanian, perahu nelayan, atau usaha UMKM.
3. Jenis jerigen yang di gunakan : Harus berbahan logam atau HDPE sesuai standar keselamatan.
4. Tujuan penggunaan BBM : Untuk alat produksi bukan untuk kendaraan pribadi.

5. Volume pembelian : Biasanya dalam jumlah tertentu dan terbatas, sesuai kebutuhan usaha atau kegiatan produktif.
6. Waktu dan frekuensi pembelian : Cenderung tidak rutin seperti pengguna kendaraan pribadi, melainkan sesuai siklus usaha (misalnya panen atau melaut).

2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, apabila kinerja SPBU di bawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan. SPBU harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha. Apalagi untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan konsumen merupakan titik yang menentukan hidup matinya perusahaan dimana yang akan datang .

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat bervariasi tergantung pada jenis produk atau jasa, namun beberapa faktor umum yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1. Mutu produk atau Jasa : Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari faktanya.
2. Mutu Pelayanan : Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh konsumen, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan Konsumen maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
3. Harga : Hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Konsumen akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
4. Waktu Pelayanan : Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dari sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
5. Keamanan : Konsumen akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan konsumen tersebut.

2.1.3.3 Aspek- Aspek Penilaian Kepuasan Konsumen

Menurut cascio (2012), agar mendapatkan penilaian kepuasan konsumen yang efektif maka harus memiliki aspek:

1. Relevance (Relevansi): Menunjukkan adanya keterkaitan yang jelas antara harapan konsumen dengan atribut produk atau jasa yang ditawarkan. Contohnya, konsumen mengharapkan kualitas produk yang baik dan produk tersebut memang memiliki kualitas yang baik.
2. Sensitivity (Sensitivitas): Menunjukkan sistem pengukuran kepuasan konsumen yang mampu membedakan antara produk atau jasa yang memenuhi

harapan konsumen dan yang tidak. Contohnya, sistem pengukuran kepuasan konsumen dapat mendeteksi perubahan kecil dalam kualitas produk atau jasa.

3. Reliability (Keandalan): Menunjukkan sistem pengukuran kepuasan konsumen yang konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur kepuasan konsumen. Contohnya, sistem pengukuran kepuasan konsumen yang menggunakan metode yang sama dan menghasilkan hasil yang konsisten.
4. Acceptability (Diterima): Menunjukkan sistem pengukuran kepuasan konsumen yang dapat diterima oleh konsumen dan perusahaan. Contohnya, sistem pengukuran kepuasan konsumen yang mudah dipahami dan digunakan oleh konsumen dan perusahaan.
5. Practicality (Kepraktisan): Menunjukkan bahwa instrumen pengukuran kepuasan konsumen harus mudah untuk dipahami dan digunakan oleh konsumen dan perusahaan. Contohnya, kuesioner kepuasan konsumen yang singkat dan mudah diisi.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Adapun beberapa indikator kepuasan konsumen:

1. Kemudahan akses ke SPBU, kemudahan akses ke SPBU merujuk pada seberapa mudah dan nyaman seseorang dapat mencapai SPBU dari lokasi tertentu dengan jarak tempu yang dekat, waktu tempuh yang singkat, dan ketersediaan rute atau jalan yang memadai.
2. Kecepatan layanan di SPBU, kecepatan layanan di SPBU merujuk pada seberapa cepat dan efisien proses pelayanan kepada pelanggan, termasuk

pengisian bahan bakar, transaksi pembayaran, dan responsivitas petugas terhadap kebutuhan pelanggan.

3. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas SPBU, kebersihan dan kenyamanan fasilitas SPBU merujuk pada kondisi fasilitas SPBU yang bersih, rapi, dan nyaman digunakan oleh konsumen, termasuk toilet, area parkir, tempat istirahat, dan fasilitas pendukung lainnya.
4. Kualitas dan kuantitas bahan bakar pada SPBU, kualitas dan kuantitas bahan bakar pada SPBU meliputi kemurnian, oktan, akurasi pengukuran, dan standar dan harga, sehingga konsumen memperoleh bahan bakar yang berkualitas dan sesuai kebutuhan.

2.2 Hubungan Antar Konsep

2.2.1 Hubungan Antara Variabel Ba Taps Dengan Kepuasan Konsumen

Hubungan antara variabel Ba taps terhadap kepuasan konsumen di SPBU Teterusan merupakan isu kompleks yang sering kali memunculkan pertentangan dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi konsumen maupun oprasional SPBU itu sendiri. Bagi mayoritas konsumen umum yang datang ke SPBU untuk mengisi bahan bakar kendaraannya secara langsung, praktik pembelian menggunakan jerigen oleh pihak lain dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang signifikan. Keluhan utama sering kali berpusat pada memanjangnya antrian dan waktu tunggu. Lebih lanjut, pembelian BBM dalam jumlah besar melalui jeriken, terutama untuk jenis BBM bersubsidi, berpotensi menyebabkan kekurangan stok atau habisnya BBM dengan cepat di SPBU, sehingga konsumen reguler tidak mendapatkan jenis bahan bakar yang mereka butuhkan. Praktik ini juga kerap

menimbulkan kecurigaan publik terhadap indikasi penimbunan atau penjualan ilegal, yang pada gilirannya dapat merusak citra SPBU dan menciptakan perasaan ketidakadilan di kalangan konsumen yang mengantre panjang. Tak hanya itu, proses Ba Taps yang kurang tertib juga dapat menimbulkan risiko keamanan dan masalah kebersihan di area SPBU, menambah ketidaknyamanan bagi konsumen lain.

Namun, dari perspektif Ba taps, kepuasan mereka justru bergantung pada terpenuhinya kebutuhan spesifik. Bagi sebagian pihak, membeli BBM dengan jeriken adalah solusi satu-satunya untuk akses di daerah terpencil, memenuhi kebutuhan alat pertanian atau industri rumahan, atau sebagai cadangan darurat, sehingga kemampuan untuk membeli BBM dengan cara ini, meskipun kadang ada biaya tambahan seperti "uang cor" atau *fee*, secara signifikan meningkatkan kepuasan mereka karena kebutuhan mendesak terpenuhi. Sementara itu, bagi mereka yang bertujuan untuk menjual kembali secara ilegal, kepuasan utama mereka terletak pada keuntungan finansial yang diperoleh dari selisih harga.

Pada akhirnya, SPBU berada di persimpangan kepentingan antara mencapai target penjualan volume (yang dapat didongkrak oleh pembelian jeriken) dan kewajiban untuk mematuhi regulasi serta menjaga citra baik dan kepuasan konsumen reguler. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara menyeluruh, diperlukan penegakan hukum yang tegas terhadap penyalahgunaan BBM dengan jeriken, sekaligus pengembangan solusi sistematis untuk memenuhi kebutuhan BBM bagi masyarakat di daerah terpencil atau sektor yang memerlukan pasokan non-kendaraan secara resmi.

2.3 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu ini, beberapa penelitian dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa, beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis seperti pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Yang Relevan

NO	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
1	Brigade, Vidi Renovri (2023) “Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU yang Menggunakan Jeriken Di Kecmatan Binawidya Berdasarkan Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak Bumi dan Gas”	Penelitian sejenis umumnya memiliki persamaan fokus pada UU No. 22 Tahun 2001, penyalahgunaan BBM bersubsidi, dan peran aparat penegak hukum dalam penindakan	Perbedaan bisa muncul dari lokasi spesifik, metodologi penelitian, dan fokus detail studi.	Studi ini kemungkinan akan menyajikan analisis hukum, mengungkap modus operandi dan faktor pendorong, menyoroti kendala penegakan hukum, mengevaluasi efektivitas penindakan, serta memberikan rekomendasi..

2	Noval Azis (2022) “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli BBM Dengan Jerigen Yang Dikenakan Biaya Uang Cor (Fee) Di Peratmina SPBU 45.523.15 Bantarbolang Kabupaten Pemalang”	Penelitian ini jelas membahas praktik jual beli BBM yang melibatkan penggunaan jeriken, yang merupakan isu umum terkait distribusi BBM	penelitian ini menyoroti secara unik pungutan "uang cor" atau <i>fee</i> tambahan pada jual beli BBM berjeriken, hal yang jarang didalami studi lain.	Penelitian ini menganalisis hukum syariah atas jual beli BBM jeriken dan "uang cor", menggambarkan praktik lapangan, mengidentifikasi motif, menilai dampak, menyimpulkan kesesuaian syariah, serta memberi rekomendasi.
3	Ijaya, Yoga Artha Yasarman, Anggawira (2023) “ Penegakan hukum pidana terhadap penjualan bahan bakar minyak eceran secara ilegal	Semua penelitian serupa akan menyoroti praktik penjualan BBM di luar jalur resmi atau tanpa izin.	Penelitian mungkin menganalisis faktor-faktor spesifik yang mendorong maraknya penjualan BBM eceran secara ilegal di wilayah studi mereka, seperti kurangnya akses SPBU, harga BBM resmi, atau kondisi ekonomi masyarakat.	Menjelaskan pasal-pasal dalam UU Migas atau peraturan lain yang relevan dengan penjualan BBM eceran secara ilegal, serta interpretasi hukumnya.

4	Pemerintah Republik Indonesia (2014) “Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak”	Sama seperti regulasi BBM lainnya, Perpres ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan dan pemerataan distribusi BBM ke seluruh wilayah Indonesia	Perpres ini memberikan kerangka yang lebih jelas mengenai mekanisme penetapan harga jual eceran BBM, termasuk perhitungan komponen harga dan margin keuntungan.	Berkurangnya praktik penyalahgunaan dan penyelewengan BBM bersubsidi.
	Menteri ESDM (2022) “Salinan Kepmen 37 Tahun 2022 Tentang Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan”	Kepmen ini menunjukkan peran aktif pemerintah dalam mengatur sektor hilir migas, khususnya dalam penugasan distribusi jenis BBM tertentu kepada BUMN..	Kepmen ini secara eksplisit menetapkan jenis BBM apa saja yang masuk dalam kategori JBKP, yang mungkin sebelumnya belum diatur sejelas ini atau jenisnya berbeda.	Menjaga stabilitas harga JBKP agar tetap terjangkau sesuai dengan penetapan pemerintah, karena sifatnya yang merupakan penugasan.

Sumber : Pengolahan Data 2025

2.2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat beberapa perbedaan utama dalam penelitian tentang kepuasan konsumen, seperti objek penelitian, variabel yang digunakan, fokus geografi, metode, dan alat analisis. Beberapa

penelitian terdahulu memiliki objek penelitian yang berbeda-beda, seperti kepuasan konsumen pada produk makanan, jasa penginapan, dan produk ilegal.

Contoh penelitian terdahulu yang relevan dengan konsep pembelian BBM ilegal terhadap kepuasan konsumen adalah penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan hostel, hubungan kualitas layanan, pengalaman konsumen, kepuasan konsumen, dan loyalitas, serta pengaruh potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada objek penelitian, konteks layanan, dan tujuan serta signifikansinya. Penelitian saat ini berfokus pada orang yang membeli BBM tanpa surat rekomendasi dan kepuasan konsumen, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Ba Taps terhadap kepuasan konsumen dan signifikansinya dalam konteks layanan energi.

Keunikan penelitian saat ini adalah penggunaan metode analisis data terbaru untuk mengetahui pengaruh Ba Taps terhadap kepuasan konsumen, serta fokus pada Ba Taps yang merupakan topik yang unik dan relevan dalam konteks layanan energi.

2.4 Kerangka Teoritik

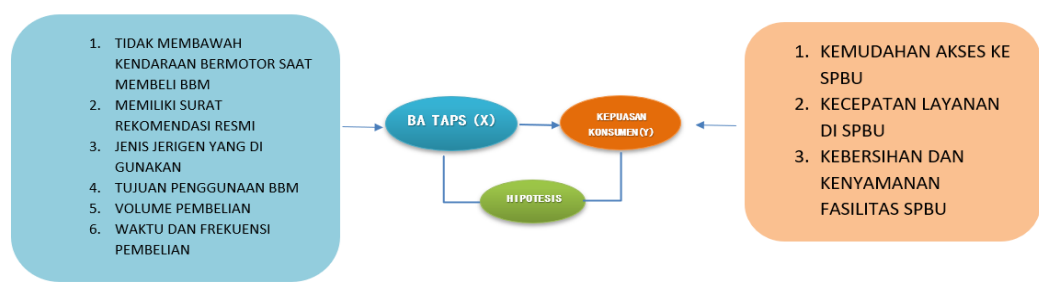
Ba taps adalah pembelian BBM oleh seseorang untuk dijual kembali dengan harga tinggi, Ba taps tidak hanya merugikan konsumen tetapi juga mengganggu stabilitas harga dan ketersediaan BBM di masyarakat.

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan

dan kinerja yang dirasakan, dan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas produk, harga, layanan, kemudahan akses, dan pengalaman yang positif.

Dapat dikatakan bahwa Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara adalah pernyataan : “Ba Taps Menurunkan Kepuasan Konsumen”. Adanya layanan Taps di SPBU Teterusan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara negatif.

Berdasarkan teori yang ada dalam penelitian ini, maka dapat disusun suatu kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

Sumber : Pengelolaan Data 2025

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa ada beberapa indikator dalam alur pikir tersebut sehingga penelitian ini ingin menganalisis dan memberikan hasil penelitian yang berdampak mengenai Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spbu Teterusan Minahasa Utara.

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis

digunakan sebagai praduga atas masalah yang akan diteliti. Berdasarkan perumusan masalah, teori, konsep, serta kerangka pemikiran yang sebelumnya disajikan maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: Ba Taps berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada SPBU Teterusan yang terletak di Jl.Teterusan Mapanget, Minahasa Utara, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dirancang selama 4 (Empat) bulan mulai dari bulan Mei tahun 2025 sampai bulan Agustus 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari *survey*, pengumpulan data yang bersamaan dengan penelitian sampai dengan penyusunan proposal dan Skripsi.

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Ba Taps sebagai variabel bebas (*independent*) terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (*dependent*).

3.2.2 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Metode deskriptif (*Descriptive Metode*)

Metode ini dimana peneliti menggambarkan fenomena kejadian, atau kondisi secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan manipulasi variabel. Dalam hal ini dengan mengamati dan mendeskripsikan serta melakukan analisis pengukuran terhadap variabel utama yaitu Ba Taps terhadap Kepuasan konsumen.

2) *Metode Penelitian Lapangan (Field Research)*

Metode ini dilakukan dengan melakukan survei langsung lapangan di SPBU Teterusan Minahasa Utara untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan tentang BaTaps terhadap Kepuasan konsumen. Menurut Kenneth D. Bailey (1994) dan Lawrence Neuman (2003) menghubungkan penelitian lapangan dengan etnografi, di mana peneliti dapat terlibat secara aktif dalam pengamatan panjang terhadap Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen, melihat bagaimana orang Beretika berdasarkan pemahaman sosial mereka.

3) *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan materi-materi dari beberapa ahli teori yang berkaitan dengan Pengaruh Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen, baik itu dalam SPBU maupun di luar SPBU.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Data adalah sekumpulan keterangan ataupun fakta yang didapat berupa kalimat, simbol, angka dan lainnya. Skala pengukuran variabel penelitian Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu:

Pengumpulan data yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke peneliti, Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara. Dalam

hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap Konsumen yang diolah langsung oleh Penulis dan menggunakan Google Form lewat *online*. Husein Umar *dalam* Alir. D (2005). Data sekunder adalah pengolahan data primer dan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram, oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dimanfaatkan untuk mengarahkan pada kejadian dan peristiwa yang ditemukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Data ini berupa gambaran umum Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen.

1) Data Primer

Data primer ini akan diperoleh melalui metode seperti penyebaran kuesioner kepada Konsumen. Kuesioner ini akan berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengukur persepsi mereka terhadap berbagai dimensi seperti Pengaruh Ba Taps terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan. Selain kuesioner, wawancara singkat dengan beberapa perwakilan pihak Konsumen SPBU Teterusan juga dapat dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai Pengaruh Ba Taps terhadap Kepuasan mereka dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Seluruh data yang terkumpul ini akan diolah dan dianalisis langsung oleh peneliti untuk memahami secara empiris bagaimana Pengaruh Ba Taps di SPBU Teterusan memengaruhi kepuasan konsumennya.

2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder adalah informasi relevan yang sudah ada, seperti data penjualan, laporan internal SPBU, SOP, data demografi, studi terdahulu, dan regulasi kualitas bahan bakar, yang akan melengkapi data primer untuk

memberikan konteks dan pemahaman lebih luas mengenai pengaruh Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

3.4.2 Metode pengumpulan data

Teknik Pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Ridwan: 2010). metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penggunaan observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian, dalam hal layanan tap terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara.

2) Kusioner

Kusioner yaitu kumpulan pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur kemudian disebarakan kepada responden sehingga informasi yang berasal dari objek penelitian dapat mendekati gambaran sebenarnya mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini yaitu Ba Taps terhadap kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

3) Kajian Pustaka

Kajian pustaka yaitu penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan layanan tap dan kepuasan konsumen. Dari sumber-sumber seperti buku literatur

melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

4) Wawancara

Merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu yang akan dibahas.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sugiyono (2016:119).

3.4.4 Sampel

Sampel adalah Sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Apabila suatu populasi besar dan tidak memungkinkan bagi seorang peneliti untuk mempelajari semuanya, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga atau waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi tersebut, Onsardi *et al.*, (2020 : 8).

Pada penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis sampel *non-probability* dengan metode pengambilan *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2018), *Non-Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel

yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan demikian sampel pada penelitian ini sebanyak populasi yang tersedia yaitu 45 orang konsumen pada SPBU Teterusan

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.

3.5.1 Definisi Operasional Ba Taps (X)

Ba Taps adalah orang yang membeli BBM di SPBU Teterusan Minahasa Utara. Pengaruh Ba Taps dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut : 1) Tidak membawah kendaraan bermotor saat membeli BBM, 2) Memiliki surat rekomendasi resmi, 3) Jenis jerigen yang digunakan, 4) Tujuan penggunaan BBM, 5) Volume pembelian, 6) Waktu dan frekuensi pembelian. Adapun indikator dari Gaya Kepemimpinan dapat dilihat pada Tabel 3.1 dengan kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Ba Taps (X)

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	ITEM
Ba Taps	Tidak membawah kendaraan bermotor saat membeli BBM	a) Pembelian BBM menggunakan jerigen.	1
		b) Untuk menghindari antrian di SPBU	2
		c) Memakai mobil open cup untuk pembelian dalam jumlah banyak.	3
	Memiliki surat rekomendasi resmi	a) Apakah individu/kelompok memiliki surat rekomendasi yang resmi untuk pembelian BBM dengan jumlah yang banyak.	4
		b) Seberapa sering surat digunakan untuk keperluan transaksi.	5

	c) Apakah surat perna dicek/validasi ulang oleh petugas SPBU, aparat desa, dll	6
	a) Jerigen yang di pakai tidak dilengkapi dengan label “ bahan muda terbakar”.	7
Jenis jerigen yang digunakan	b) Jerigen tidak sesuai dengan aturan SPBU yang mengizinkan pembelian BBM menggunakan wadah tertentu.	8
	c) Jumlah jerigen yang dibawah saat pembelian BBM melampaui batas.	9
	a) Apakah penggunaan BBM sesuai aturan atau untuk dijual kembali.	10
Tujuan penggunaan BBM	b) Digunakan untuk keperluan pribadi, komersial kecil, atau usaha besar.	11
	c) Untuk transportasi pribadi, pertanian, perikanan, UMKM.	12
	a) Volume pembelian BBM sudah melebihi batas pembelian..	13
Volume pembelian	b) Metode pembelian apakah menggunakan jerigen langsung ke kendaraan atau wadah lain.	14
	c) Untuk melihat pola konsumsi tetap atau berubah naik/turun.	15
Waktu dan frekuensi pembelian	a) Pembelian dilakukan pada siang hari dan malam	16
	b) Pembelian meningkatkan saat musim tanam, panen, atau menjelang hari besar.	17

- c) Pembelian dilakukan pada jam sibuk atau jam sepi. 18

Sumber data: Menurut Peneliti (2025)

3.5.2 Definisi Operasional Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen adalah perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh SPBU Teterusan Minahasa Utara. kepuasan konsumen dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut: 1) Kemudahan akses ke SPBU, 2) Kualitas layanan di SPBU, 3) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas SPBU, 4) Kualitas dan kuantitas bahan bakar pada SPBU Adapun indikator dari Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada Tabel 3.2. dengan kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen (Y)

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	ITEM
Kepuasan Konsumen	Kemudahan akses ke SPBU	a) Jarak antara lokasi dengan SPBU terdekat	1
		b) Tidak ketersedian SPBU di area tertentu .	2
		c) Waktu tempu ke SPBU terdekat	3
	Kualitas layanan di SPBU	a). Waktu pelayanan pertransaksi	4
		b) Waktu tunggu di antrian	5
		c) Responsifitas petugas terhadap kebutuhan konsumen	6
	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas SPBU	d) Keramahan petugas kepada konsumen	7
		e) Kecepatan layanan di SPBU	8
		f) Melayani transaksi pembayaran dengan cepat	9
		a) Kebersihan area parker	10
		b) Perawatan mesin pompa bahan bakar terjaga	11
		c) Kenyamanan dalam antrian BBM	12
		d) Fasilitas yang mendukung dan modern (Toilet, Mushola, tempat mengantri dan alat SPBU yang canggih)	13

Kualitas dan kuantitas bahan bakar pada SPBU	a) Kemurnian bahan bakar	14
	b) Pemeriksaan kualitas visual	15
	c) Ketersediaan stok bahan bakar	16
	d) Harga jual sesuai kualitas bahan bakar	17
	e) Harga jual sesuai kualitas bahan bakar	18

Sumber Data: Menurut Peneliti (2025)

3.6 Pengukuran Variabel

Adapun skala pengukuran Ba Taps (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) yang dipakai dalam menganalisa data. Konsep alat ukur ini berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket kemudian dijabarkan kedalam dimensi variabel dan indikator, selanjutnya dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun item-item pertanyaan atau sebagai instrument penelitian.

Pengukuran variabel Ba Taps (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) yang digunakan oleh penulis untuk menganalisa data adalah dengan menggunakan skala Likert. Siregar (2011:138), menjelaskan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Nilai tersebut kemudian akan dijadikan variabel penilaian. Bobot jawaban responden diberi nilai rinci sebagai berikut:

1. Sangat Setuju diberi bobot 5
2. Setuju diberi bobot 4

3. Kurang Setuju diberi bobot 3
4. Tidak Setuju diberi bobot 2
5. Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

3.7 Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Ba Taps (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier berganda merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel independen dengan beberapa variabel dependen. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS 26. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat memakai hampir dari seluruh tipe file data dan penggunaannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks. Jadi dapat dikatakan SPSS adalah sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data.

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data X dan Y berdasarkan hasil penelitian dengan menghitung nilai *Central tendency* seperti rata-rata, median, modus, kisaran standar deviasi diungkapkan untuk memperjelas deskripsi responden.

3.7.2 Analisis Instrumen Jawaban Responden

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yaitu variabel Ba Taps (X), dan variabel dependent yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Sebelum memberikan kategori penilaian terhadap instrumen jawaban responden maka dibuatkan kategori penilaian terlebih dahulu dalam menghitung interval sebagai berikut :

$$C = \frac{X_n - X_1}{K}$$

Keterangan :

C = Interval

X_n = Nilai Tertinggi

X = Nilai Terendah

K = Jumlah Kelas

Jadi Perhitungannya adalah :

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah besar intervalnya diketahui kemudian dibuatkan rentang skalanya sehingga kategori yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3.3

Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,75	Baik	B
4	3,76 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber : *Pengelolaan Data 2025*

3.7.3 Total Skor

Menghitung semua jawaban responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap instrument yang dijalankan. Total skor juga bisa menggambarkan seberapa baik variabel penelitian yang sedang terjadi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Biasanya untuk mengukur Total Skor dengan menggunakan ukuran *Quartil* dan Rumus *Prosentase* sebagai berikut :

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{n}{N} \times 100$$

3.8 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang dilakukan untuk meyakini kualitas data yang diperoleh, yang terdiri dari pengujian validitas dan pengujian validitas.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang ditunjukkan dengan kemampuannya dalam mengukur apa yang diukurnya. Suatu kuesioner penelitian dikatakan valid apabila instrumen tersebut benar-benar dapat mengukur nilai variabel yang diteliti, (Suliyanto, 2017: 146). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau $r = 0,3$. Untuk mengukur nilai validitas ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 45 sehingga nilai $r (0,05,38)$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r=0,292$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,292 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = nilai korelasi x dan y

N = jumlah sampel

$\sum X$ = nilai skor item

$\sum Y$ = total nilai kuisisioner masing-masing responden

Adapun uji validitas untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel, yaitu Pengaruh Ba Taps (X) dan Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan (Y) adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Ba taps (X)

Hasil analisis validitas instrumen variabel Ba Taps (X) dengan jumlah 18 instrumen semuanya valid karena semua instrumen diatas $r = 0,292$. Sehingga setelah dianalisis instrumen Ba Taps (X) memenuhi syarat untuk dijadikan variabel penelitian.

2) Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Kepuasan konsumen (Y)

Hasil analisis validitas instrumen variabel Kepuasan konsumen di SPBU Teterusan (Y) dengan jumlah 18 instrumen semuanya valid karena semua instrumen diatas $r = 0,339$. Sehingga setelah dianalisis instrumen Kepuasan Konsumen (Y) memenuhi syarat untuk dijadikan variabel penelitian.

3.8.2 Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Rumus koefisien realibilitas alpha croabarch adalah (Sugiono,2007:137)

Reliabilitas adalah derajat kestabilan suatu alat ukur. Suatu alat ukur yang selalu memberikan hasil yang sama bila diukur berulang kali dikatakan stabil. Tentu saja hanya jika kondisinya tidak berubah selama pengukuran. Reliabilitas berarti dapat diandalkan (*dependability*) dan hasilnya dapat diramalkan (*predictability*). Reliabilitas menunjukkan tingkat ketepatan. Apabila ingin menguji ketepatan suatu hasil pengukuran, maka ukuran yang diperoleh merupakan ukuran yang benar dari se suatu yang ingin diukur.

Kusioner dikatakan dapat diandalkan apabila tanggapan seseorang terhadap sebuah pernyataan konsisten atau stabil sepanjang waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik Alpa Cronbach (α) dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpa Cronbach $> 0,6$, (Ghozali, 2016).

Hal ini dapat diukur dengan rumus sebagai berikut :

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien α (alpha) *Cronbach*, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien α *Cronbach* lebih besar 0,6.

3.9 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Ba Taps (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dan analisa korelasi berganda dengan mengikuti Formula Pearson :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut, Riduwan (2022) :

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,19	Sangat rendah
2	0,20 – 0,39	Rendah
3	0,40 – 0,59	Cukup Kuat
4	0,60 – 0,79	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Metodologi penelitian Bisnis oleh Sugiyono(2008 : 250)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut, Riduwan (2022) :

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi *multiple*

3.9.1 Regresi Linier Sederhana

Menurut Ghozali (2019) Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen baik dalam arah maupun besarnya pengaruhnya. Pada regresi sederhana variabel independen (variabel X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (variabel Y), jumlahnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Ba Taps (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen (Y) sehingga persamaan regresi sederhananya adalah: Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel X (Ba Taps) dengan Y (Kepuasan Konsumen) rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta X$$

Sumber: Sugiyono (2017)

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

X = Ba Taps

a = Nilai *intercept* atau konstanta

β = Koefisien regresi

3.9.2 Pengujian Hipotesis

Uji - t dan uji - F merupakan contoh dari statistik parametrik yang memerlukan sejumlah asumsi-asumsi kuat dalam peenggunaannya. Jika asumsi-asumsi tersebut sah, maka uji – uji parametrik inilah yang paling besar kemungkinannya untuk menolak H0 ketika H0 salah. Syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk membuat uji – t menjadi uji paling kuat adalah observasi – observasi

harus saling independen, observasi – observasi harus ditarik dari populasi yang berdistribusi normal, populasi – populasi tersebut memiliki varians yang sama dan variabel – variabel yang terlibat harus terukur setidaknya dalam skala interval, Siegel (1994). Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan sebagai berikut :

a) Uji t Secara Parsial

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis 1:

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Ba Taps secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara)

$H_1: \beta_1 > 0$ (Ba Taps secara parsial ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara).

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$)
2. Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
3. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
4. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) Dalam analisis korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya, Sugiyono (2018 : 248). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Kelemahan X-mendasar penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Maka digunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena Adjusted R^2 dapat naik turun apabila satu variabel independen di tambahkan ke dalam model.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

4.2.2 Visi, Misi dan Logo

Visi

“Menjadi perusahaan penyedia solusi energi untuk kemandirian dan keberlanjutan.”

Misi

“Menjalankan layanan dan usaha di bidang energi serta ekosistem hilir lainnya yang berkelanjutan dan memberikan nilai tambah, dengan didukung infrastruktur rantai pasok yang handal.”

Logo Perusahaan

Memberikan Energi Di Setiap Perjalanan
(Energizing Your Journey)



Gambar 4.1

Logo PT. Pertamina Patra Niaga

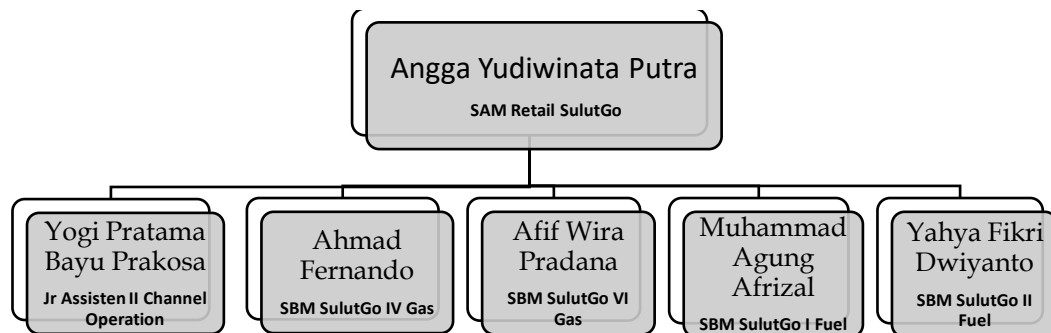
Sumber : PT Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo

4.2.3 Sumber Daya Perusahaan

Jumlah pegawai yang ada di PT Pertamina Patra Niaga SA SulutGo adalah sebanyak 21 orang, yang terbagi beberapa bagian seperti berikut :

1. Sales Area Manager (SAM)
2. Sr. Assistant II Channel Operation
3. SBM SulutGo I Feul
4. SBM SulutGo II Feul
5. SBM SulutGo IV Gas
6. Manager Admin Support/Sekr. SAM
7. Manager Admin Support/Adm. Keuangan
8. Technical Support/ Jasa-Jasa
9. Staf Admin
10. Checker SBM SulutGo I Feul
11. Checker SBM SulutGo II Feul
12. Checker SBM SulutGo IV Gas
13. Checker SBM SulutGo V Gas

4.2.1 Struktur Organisasi Instansi



Gambar 4.2

Struktur Organisasi PT Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo

Sumber : PT Pertamina Patra Niaga SA SulutGo

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada SPBU Teterusan Minahasa Utara dengan sampel penelitian Konsumen yang ada di SPBU. Sebanyak 45 responden telah memberikan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Berdasarkan data tersebut, akan disajikan profil responden secara umum dengan fokus pada variabel demografis seperti Jenis Kelamin, Alamat, dan Pekerjaan

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survei menunjukkan bahwa distribusi gender Konsumen cenderung lebih condong ke laki-laki. Ada 28 konsumen laki-laki, sementara hanya ada 17 konsumen perempuan. Angka spesifiknya divisualisasikan dalam Table 4.1.

Tabel 4.1
Jumlah Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Perempuan	17	0,37%
2	Laki-laki	28	62,22%
	Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Berdasarkan Alamat Konsumen, dapat diklarifikasi ke dalam berbagai alamat dapat dilihat pada Table 4.2 berikut :

Table 4.2
Jumlah Konsumen Berdasarkan Alamat

No	Alamat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Talawaan	15	33%
2	Mapanget	18	40%
3	Kolongan	5	11%
4	Tetey	1	2%
5	Klabat	1	2%
6	Perumahan Korpri	4	8,89%
7	Tumbohon	1	2%
	Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan konsumen dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis pekerjaan. Dimana jumlah Konsumen berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3**Jumlah Konsumen berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	22	49%
2	Petani	10	22%
4	TNI	5	11%
5	Guru	8	18%
Jumlah		45	100 %

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik responden di atas dapat diuraikan bahwa Konsumen yang ada pada SPBU Teterusan cukup bervariasi sehingga dapat mewakili populasi Konsumen untuk mengetahui pengaruh Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara.

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui penyebaran data penelitian kedua variable sehingga dapat diketahui distribusinya maka kedua variable Ba Taps dan Kepuasan Konsumen maka diperlukan analisis deskriptif statistik. Hasil analisis Deskriptif Statistik untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Ba Taps (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) dari jawaban angket responden. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 45 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan *Data Analysis* dari SPSS versi 26. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Variabel Penelitian Ba Taps (X) Dan Kepuasan Konsumen (Y)

Statistik Deskriptif	Ba Taps	Kepuasan Konsumen
Mean	49,53	45,46
Standard Error	3,31	3,38
Median	47	41
Mode	20	23
Standard Deviation	22,25	22,70
Sample Variance	495,07	515,39
Kurtosis	-1,15	-1,18
Skewness	0,38	0,39
Range	70	71
Minimum	20	17
Maximum	90	88
Sum	22	2046
Count	45	45
Largest(1)	90	88
Smallest(1)	20	17
Confidence Level(95,0%)	6,68	6,82

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Untuk penjelasan deskriptif statistik penelitian mengenai variable Ba Taps serta variabel Kepuasan Konsumen di SPBU dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Deskripsi Variabel Ba Taps (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variable Ba Taps pada Tabel 4.4 diperoleh nilai Maximum 90 dan Minimum 20 atau memiliki Range 70 serta nilai Sample Variance 495,07 dengan nilai Standard Error 3,31. Hal ini menggambarkan bahwa Ba Taps pada SPBU Teterusan memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.4 tersebut juga diperoleh nilai Mean 49,53 dengan nilai Skewness 0,38 dan nilai Kurtosis -1,15 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Ba Taps disekitar nilai Median 47. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Ba Taps yang ada pada SPBU Teterusan terdistribusi normal dengan Standard Deviation 22,25. Dapat disimpulkan bahwa Ba Taps pada SPBU Teterusan masi tinggi.

2. Deskripsi Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel Kepuasan Konsumen pada tabel 4.4 diperoleh nilai Maximum 88 dan Minimum 17 atau memiliki Range 71 serta nilai Sample Variance 515,39 dengan nilai Standard Error 3,38. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kepuasan konsumen yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.4 tersebut juga diperoleh nilai Mean 45,46 dengan nilai Skewness 0,39 dan nilai Kurtosis -0,18 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data variabel Kepuasan Konsumen disekitar nilai Median 41. Hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan terdistribusi normal dengan Standard Deviation 22,70. Dengan kata lain, Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan belum maksimal.

4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden

Hasil Analisis Jawaban responden dalam penelitian ini terdapat variabel independent yaitu Ba Taps (X) dan satu variable dependent Kepuasan Konsumen (Y). Untuk penjelasan hasil analisis deskriptif statistik penelitian mengenai variable

Ba Taps serta variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata –Rata Skor Jawaban

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,75	Baik	B
4	3,76 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber : Hasil Pengelolaan data 2025

1. Ba Taps (Variabel X)

Ba Taps ini akan menggambarkan penilaian Konsumen mengenai Ba Taps yang ada di SPBU Teterusan. Variabel Ba Taps diukur dari 18 item atau instrumen yang dibuat berdasarkan enam indikator : 1) Tidak membawah kendaraan bermotor saat membeli BBM, 2) Memiliki surat rekomendasi resmi, 3) Jenis jerigen yang digunakan, 4) Tujuan penggunaan BBM, 5) Volume pembelian, 6) Waktu dan frekuensi pembelian.

Tabel 4.6
Instrumen Jawaban Responden Ba Taps
Pada SPBU Teterusan Minahasa Utara

Instrumen Jawaban Ba Taps (X)											Mean	Kategori
Frekuensi (F) dan Prosentase (%) Jawaban dari Responden												
Item	STS		TS		KS		S		SS			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)							
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Tidak Membawah kendaraan Bermotor Saat Membeli BBM												
X 1	14	31%	7	16%	6	13%	3	7%	15	33%	2,96	KB
X 2	13	29%	8	8%	10	22%	8	18%	6	13%	2,69	B
X 3	13	29%	8	10%	8	18%	6	13%	10	22%	2,82	SB
Mean Indikator 1											2,82	SB
2. Memiliki Surat Rekomendasi Resmi												
X 4	10	22%	9	20%	10	22%	4	9%	9	20%	2,71	B
X 5	14	31%	6	13%	7	16%	11	24%	7	16%	2,80	SB
X 6	12	27%	5	11%	11	24%	7	16%	10	22%	2,96	SB
Mean Indikator 2											2,76	SB
3. Jenis Jerigen Yang Digunakan												
X 7	15	33%	8	18%	10	22%	9	20%	3	7%	2,49	KB
X 8	13	29%	9	20%	7	16%	6	13%	10	22%	2,80	SB
X 9	11	24%	9	20%	11	24%	6	13%	8	18%	2,80	SB
Mean Indikator 3											2,64	B
4. Tujuan Penggunaan BBM												
X 10	16	36%	7	16%	10	22%	3	7%	9	20%	2,60	B
X 11	12	27%	8	18%	11	24%	8	18%	6	13%	2,73	B
X 12	14	31%	9	20%	8	18%	8	18%	6	13%	2,62	B
Mean Indikator 4											2,65	B
5. Volume Pembelian												
X 13	10	27%	12	18%	6	18%	8	18%	9	16%	2,87	SB
X 14	11	24%	10	22%	10	22%	5	11%	9	20%	2,80	SB
X 15	13	29%	14	31%	2	4%	7	16%	9	20%	2,67	B
Mean Indikator 5											2,70	SB
6. Waktu dan Frekuensi Pembelian												

X 16	13	29%	8	18%	7	16%	13	29%	4	9%	2,62	B
X 17	12	27%	8	18%	8	18%	10	22%	7	16%	2,62	B
X 18	16	36%	10	22%	2	4%	6	13%	11	24%	2,62	B
Mean Indikator 6											2,62	B
MEAN VARIABEL											3,09	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025

2. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen ini akan menggambarkan penilaian para Konsumen mengenai hal seputar Kepuasan Konsumen yang berlaku di SPBU Teterusan Minahasa Utara. Variabel Kepuasan Konsumen diukur dari 18 item yang dibuat berdasarkan 4 indikator: 1) Kemudahan akses ke SPBU, 2) Kualitas layanan SPBU, 3) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas SPBU, 4) Kualitas dan kuantitas bahan bakar pada SPBU. Berikut jawaban dari responden mengenai Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

Dari jawaban responden hasil analisis menunjukan bahwa instrumen jawaban responden Kepuasan Konsumen SPBU Teterusan dikategorikan Tidak baik. Dari hasil analisis 18 instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (2,56) berada pada kategori Tidak baik. Ini berarti instrument jawaban responden variabel Kepuasan Konsumen dikategorikan Tidak baik perlu di maksimalkan lagi agar menjadi sangat baik. Untuk jelasnya dapat dilihat pada instrument jawaban responden mengenai Kepuasan Konsumen pada Tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.7
Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Konsumen Pada
SPBU Teterusan Minahasa Utara

INSTRUMEN JAWABAN Kepuasan Konsumen (Y)												
Frekuensi (F) dan Prosentase (%) Jawaban dari Responden												
Item	STS		TS		KS		S		SS		Mean	Kategori
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Kemudahan Akses ke SPBU												
Y 1	16	36%	9	20%	5	11%	2	4%	13	29%	2,71	SB
Y 2	17	38%	4	9%	12	27%	6	13%	6	13%	2,56	B
Y 3	17	38%	9	20%	7	16%	9	20%	3	7%	2,38	KB
Mean Indikator 1											2,55	B
2. Kecepatan Layanan di SPBU												
Y 4	0	0%	8	18%	6	13%	6	13%	7	16%	2,47	KB
Y 5	15	33%	8	18%	11	24%	8	18%	3	7%	2,47	KB
Y 6	16	36%	6	13%	10	22%	4	9%	9	20%	2,64	B
Y 7	17	38%	11	24%	7	16%	8	18%	2	4%	2,27	KB
Y 8	16	36%	7	16%	4	9%	7	16%	11	24%	2,78	SB
Y 9	19	42%	7	16%	8	18%	8	18%	3	7%	2,31	KB
Mean Indikator 2											2,53	B
3. Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas SPBU												
Y 10	18	40%	5	11%	10	22%	5	11%	7	16%	2,51	B
Y 11	18	40%	8	18%	9	20%	6	13%	4	9%	2,33	KB
Y 12	20	44%	5	11%	6	13%	8	18%	8	18%	2,44	KB
Y 13	14	31%	8	18%	9	20%	8	18%	6	13%	2,64	B
Mean Indikator 3											243	KB

4. Kualitas dan Kuantitas Bahan Bakar pada SPBU

Y 14	14	31%	8	18%	12	27%	7	16%	4	9%	2,53	B
Y 15	18	40%	7	16%	3	7%	8	18%	9	20%	2,62	B
Y 16	17	38%	6	13%	8	18%	6	13%	8	18%	2,62	B
Y 17	13	29%	9	20%	9	20%	7	16%	7	16%	2,62	B
Y 18	16	36%	9	20%	7	16%	8	18%	5	11%	2,62	B
Mean Indikator 4											2,59	B
MEAN VARIABEL											2,56	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025

4.2.4 Total Skor Ba Taps dan Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel Ba Taps dan Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini :

1. Total Skor Ba Taps (X)

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 18 dan jumlah responden = 45, maka skor tertinggi = $5 \times 18 \times 45 = 4.050$. Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrumen jawaban 45 responden variabel Ba Taps (X)= 2.229. Dengan demikian prosentase total instrumen jawaban 45 responden variabel Ba Taps yaitu : $4.050 : 2.229 \times 100 = 181,69 \%$. Untuk Jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut :

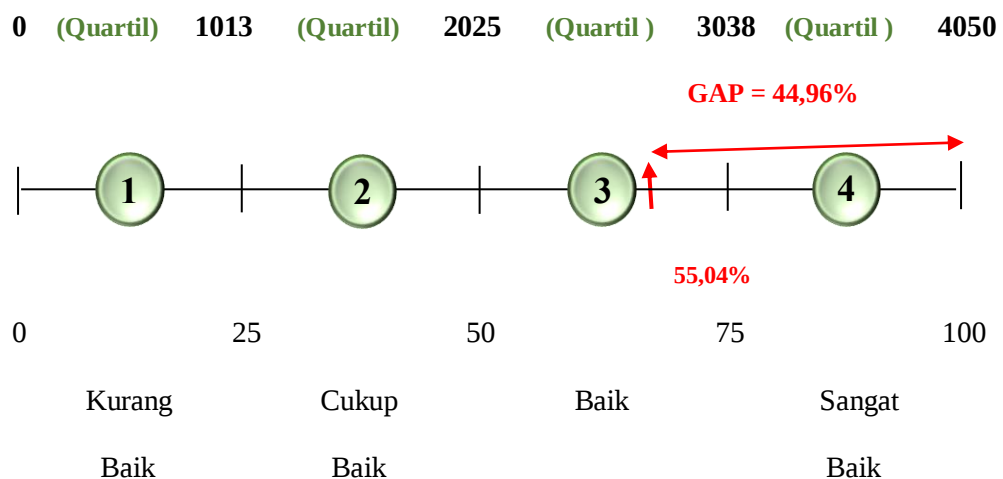
Tabel 4.8

Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Ba Taps (X)

NO	ANALISA TOTAL SKOR X :	HASIL	KETERANGAN										
1	SKOR TERTINGGI	5	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 18 X 45 = 4050 GAP = 55,04%										
2	JUMLAH PERTANYAAN	18											
3	JUMLAH RESPONDEN	45											
4	TOTAL SKOR JWAB TERTINGGI (5)	4050											
5	TOTAL SKOR JAWABAN	2229											
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	55,04											
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	1013											
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	<table><tr><td>Q0</td><td>Q1</td><td>Q2</td><td>Q3</td><td>Q4</td></tr><tr><td>0</td><td>1013</td><td>2025</td><td>3038</td><td>4050</td></tr></table>	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4	0	1013	2025	3038	4050
Q0	Q1	Q2	Q3	Q4									
0	1013	2025	3038	4050									

Sumber Data Pengolahan MS.Excel Tahun 2025

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4.3

Total Skor Ba Taps (X)

Sumber : Hasil Olahan Data 2025

Dari Gambar 4.3 diatas Total skor instrumen jawaban Variabel Ba Taps (X) terletak di Quartil ketiga dengan angka yaitu 3038. Sedangkan hasil analisis prosentase total skor jawaban responden yaitu 55,04% termasuk pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Ba Taps sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 37.58% yang perlu diperhatikan dan dikurangkan agar dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan.

2. Total Skor Kepuasan Konsumen (Y)

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 18 dan jumlah responden = 45, maka skor tertinggi = $5 \times 18 \times 45 = 4.050$. Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrumen jawaban 42 responden variabel Kepuasan Konsumen (Y)= 1869. Dengan demikian presentase total instrumen jawaban 45 responden variabel Kepuasan Konsumen yaitu : $4.050 : 1869 \times 100 = 63,09\%$. Untuk Jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

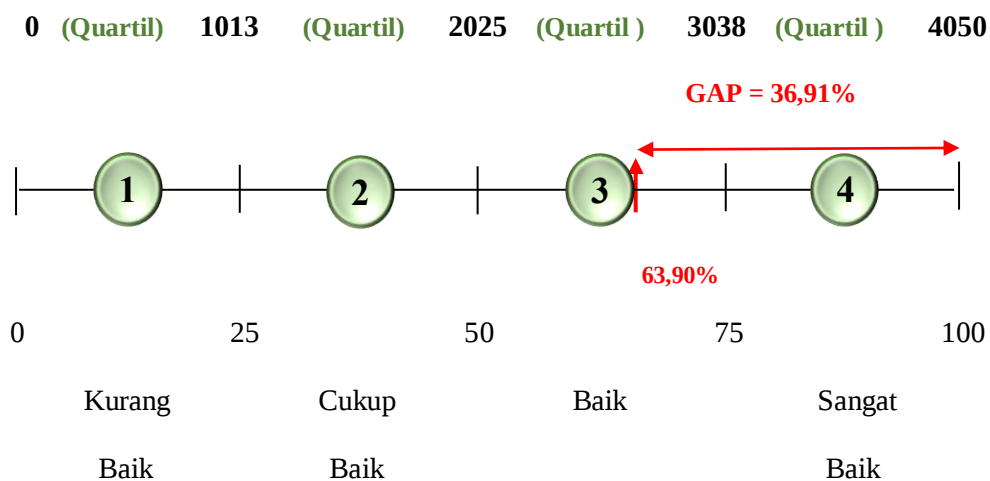
Tabel 4.9
Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel
Kepuasan Konsumen (Y)

NO	ANALISA TOTAL SKOR Y :	HASIL	KETERANGAN
1	SKOR TERTINGGI	5	
2	JUMLAH PERTANYAAN	18	
3	JUMLAH RESPONDEN	45	
4	TOTAL SKOR JWAB TERTINGGI (5)	4050	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 18 X 45 = 4050
5	TOTAL SKOR JAWABAN	2045	
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	50,49	GAP = 36,91%

7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	1013					
			Q	Q1	Q2	Q3	Q4
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	0				
			0	1013	2025	3038	4050

Sumber Data Pengolahan MS.Excel Tahun 2025

Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4.4

Total Skor Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Hasil Olahan Data 2025

Dari Gambar 4.4 diatas Total skor instrumen jawaban variabel Kepuasan Konsumen (Y) terletak di Quartil ketiga dengan angka = 3038. Sedangkan hasil analisis prosentase total skor jawaban responden yaitu 63,90% termasuk pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 36,91% yang perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan

4.2.2 Uji Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

1. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Ba Taps X dan Kepuasan Konsumen Y

Pada tabel ini disajikan hasil analisis regresi dan korelasi secara parsial untuk mengetahui hubungan, yang berpengaruh serta koefisien determinasi antara Ba Taps (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada SPBU Teterusan Minahasa Utara. Disamping itu juga hasil analisis ini menggunakan program Statistik SPSS versi 26 seperti terlihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Korelasi, Regresi Sederhana dan Model Summary Ba Taps (X)
Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Correlation			
		Kepuasan Konsumen	Ba Taps
Pearson Correlation	Kepuasan Konsumen	1.000	0.950
	Ba Taps	0.950	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Konsumen		0.000
	Ba Taps	0.000	
N	Kepuasan Konsumen	45	45
	Ba Taps	45	45

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20594,281	1	20594,281	397.730	.000 ^b
	Residual	2226,519	43	51.780		
	Total	22820,800	44			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Ba Taps (X)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance

1	(Constant)	-2.763	2,643		-1,045	0.302		
	Ba Taps	0.972	0.049	0.950	19,843	0.000	1.000	1.000

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.950 ^a	0.902	0.900	7.19580	0.587

a. Predictors: (Constant), Ba Taps

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi antara variabel Ba Taps (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,950. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Ba Taps dengan Kepuasan Konsumen berada pada kategori sangat kuat. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ mempertegas bahwa hubungan yang terjadi bersifat signifikan secara statistik, sehingga setiap perubahan pada variabel Ba Taps akan berdampak terhadap perubahan pada variabel Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,902 berarti bahwa sebesar 90,2% variasi perubahan Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Ba Taps, sedangkan sisanya sebesar 9,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen sangat dominan. Hasil uji F (ANOVA) menunjukkan nilai Fhitung = 397,730 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa model regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel Ba Taps terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, variabel independen (Ba Taps)

terbukti secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Persamaan regresi sederhana yang dihasilkan adalah: $Y = -2,763 + 0,972X$. Konstanta sebesar -2,763 mengindikasikan bahwa jika variabel Ba Taps tidak ada ($X = 0$), maka nilai Kepuasan Konsumen akan berada pada posisi negatif atau rendah. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,972 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada Ba Taps akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,972 poin.

Hasil uji t menunjukkan nilai thitung = 19,843 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Ba Taps berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Disini bisa terlihat apabila terjadi peningkatan variabel Ba Taps maka akan berdampak terhadap penurunan variabel Kepuasan Konsumen, penurunan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.11, sebagai berikut:

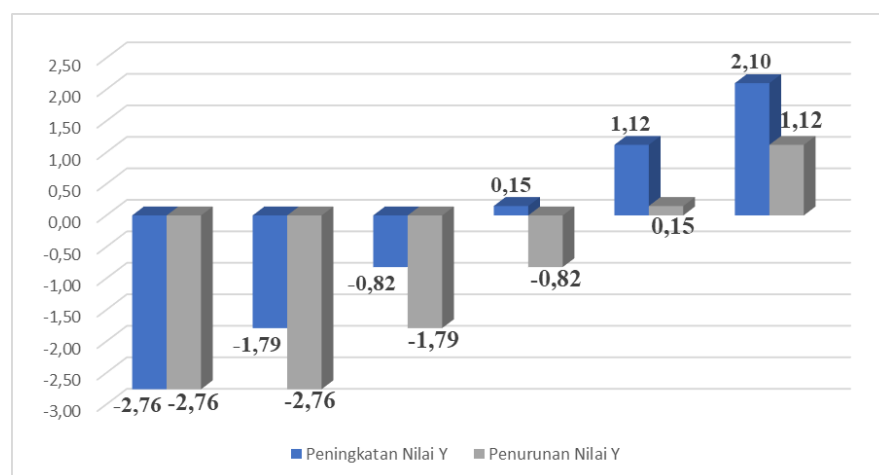
Tabel 4.11
Peningkatan Secara Parsial Ba Taps (X)
Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

No	Nilai X	Peningkatan Nilai Y	Penurunan Nilai Y
1	$X = 0$	-2,76	-2,76
2	$X = 1$	-1,79	-2,76
3	$X = 2$	-0,82	-1,79
4	$X = 3$	0,15	-0,82
5	$X = 4$	1,12	0,15
6	$X = 5$	2,10	1,12

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Berdasarkan Tabel 4.11, terlihat bahwa setiap kenaikan nilai X (Ba Taps) diikuti oleh peningkatan nilai Y (Kepuasan Konsumen) sesuai dengan persamaan regresi sederhana. Misalnya, ketika $X = 0$, nilai Y adalah -2,76, kemudian saat X meningkat menjadi 5, nilai Y naik menjadi 2,10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Ba Taps memiliki pengaruh negatif dan konsisten terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengelolaan Ba Taps pada SPBU Teterusan Minahasa Utara, semakin rendah pula tingkat Kepuasan Konsumen yang dirasakan.

Dari Gambar 4.11 Grafik *line chart* dibawah dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Ba Taps terhadap penurunan Kepuasan Konsumen. Dengan demikian hipotesis pertama: "Terdapat pengaruh yang signifikan Ba Taps secara parsial terhadap penurunan Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan dapat diterima. Untuk jelasnya penurunan Penjualan Kepuasan Konsumen akibat naiknya Ba Taps dapat dilihat dari *Grafic line chart* pada Gambar 4.4 berikut ini :



Gambar 4.5

Pengaruh Variabel Ba Taps (X) Terhadap Penurunan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

4.2.3 Pengujian Hipotesis Uji t

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) baik secara parsial maupun simultan. Uji t dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial.

1. Uji Hipotesis Pertama Secara Parsial (Uji t) Ba Taps X Terhadap

Kepuasan Konsumen Y

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat hubungan variabel Ba Taps X terhadap Kepuasan Konsumen Y SPBU Teterusan secara parsial digunakan analisis korelasi dan regresi sederhana. Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis pertama dapat dilihat dari output SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 4.12
Summary Output Coefficients Variabel Ba Taps (X)
Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,763	2,543		-1,045	0,302		
	Ba Taps (X)	0.972	0.049	0.950	19,843	0.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen								

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS 26 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, didapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Ba Taps (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dengan

menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel Ba Taps (X) sebesar 19,843, sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = $N - k - 1 = 45 - 1 - 1 = 43$ adalah sebesar 2,016. Dengan demikian, $t \text{ hitung} = 19,843 > t \text{ tabel} = 2,016$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$). Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara variabel Ba Taps (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y) pada SPBU Teterusan secara parsial dengan membentuk hubungan linier dan prediktif melalui garis regresi:

$\hat{Y} = -2,763 + 0,972X$ Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, sehingga penelitian ini telah teruji secara empiris. Dengan membandingkan t tabel dan t hitung untuk menentukan Hipotesis 1 pada uji t, yaitu:

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Ba Taps secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan).

$H_1: \beta_1 > 0$ (Ba Taps secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan).

Kriteria pengujian adalah:

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Karena t hitung 19,843 lebih besar dari t tabel 2,016, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Ba Taps secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Gambaran Ba Taps Pada SPBU Teterusan.

Ba Taps orang yang membeli dengan jerigen di SPBU Teterusan biasanya disebut sebagai pembeli non-kendaraan, atau dalam konteks tertentu bisa juga disebut pembeli BBM subsidi dengan surat rekomendasi. Tapi masi ada yang membeli BBM di SPBU tidak dengan surat rekomendasi, hanya dengan menggunakan mobil. Ada beberapa konsumen merasa tidak puas dengan adanya sekelompok orang yang membeli BBM dengan jumlah banyak.

Hasil temuan penelitian dimana dari 6 indikator ternyata Ba Taps di SPBU Teterusan baik dalam penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis ke 6 indikator adalah baik. Dari hasil analisis terhadap enam indikator Ba Taps sudah dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis ke enam indikator terdapat tiga indikator sangat baik, tiga indikator dikategorikan baik yaitu sebagai berikut : 1) Tidak membawah kendaraan bermotor saat membeli BBM yaitu 2,82 dikategorikan sangat baik , 2) Memiliki surat rekomendasi yaitu 2,76 dikategorikan sangat baik, 3) Jenis jerigen yaitu 2,64 dikategorikan Baik, 4) Tujuan penggunaan BBM yaitu 2,65 dikategorikan baik, dan 5) Volume pembelian yaitu 2,70 dikategorikan sangat baik, 6) Waktu dan frekuensi pembelian yaitu 2,62 dikategorikan baik. Namun secara keseluruhan Ba Taps di SPBU Teterusan Minahasa Utara dikategorikan baik dengan nilai 3,09.

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Ba Taps di SPBU Teterusan Minahasa Utara sebesar 55,04% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan baik, walau masih terdapat Gap sebesar 55,04%. Dari kajian

serta temuan diatas bahwa Ba Taps di SPBU Teterusan Minahasa Utara baik namun masih perlu dikurangkan lagi agar mampu menunjang kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

4.3.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Pada SPBU Teterusan

Kepuasan konsumen di SPBU dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai standar, fasilitas yang bersih dan nyaman, serta servicescape yang memadai, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memastikan seluruh aspek tersebut terpenuhi dan memberikan pengalaman yang positif bagi konsumen.

4.3.3 Pembahasan temuan penelitian

Diperkuat juga dengan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

1. Apakah pada saat membeli BBM menggunakan jerigen memakai surat rekomendasi?
2. Apakah anda membeli BBM dengan jumlah banyak untuk di jual kembali atau untuk kebutuhan pertanian?
3. Apa anda mengetahui dampak pembelian BBM dengan jumlah banyak tanpa memiliki surat rekomendasi dari dinas terkait

Tabel 4.13
Jawaban Informan

Pertanyaan	Jawaban Informan	Ket.
1	Informan pertama: Tidak, saya sering menggunakan mobil pick up untuk membeli BBM dan akan di pindahkan ke jerigen apabila sudah di rumah untuk di jual kembali Informan kedua: Tidak, saya sering menggunakan mobil untuk membeli BBM untuk kebutuhan perkebunan dan sisanya di jual kembali	29 Agustus 2025
2	Informan pertama: saya membeli BBM untuk di jual kembali di warung tempat usaha saya. Informan kedua: saya membeli BBM untuk pertanian dan untuk di jual kembali	
3	Informan pertama: Tidak, saya tidak mengetahui Informan kedua: Tidak, saya tidak mengetahui jika pembelian BBM dengan jumlah banyak harus memakai surat rekomendasi	

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

4.4 Implementasi

Dalam menurunkan Ba Taps maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh SPBU terkait dengan Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan. Berdasarkan analisis sebuah rencana implementasi yang komprehensif dirancang untuk meningkatkan kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara. Rencana ini bertujuan untuk mengubah data analisis menjadi aksi nyata yang

terstruktur. Tujuan utama dari implementasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Hal ini akan dicapai melalui optimalisasi sumber daya yang ada, peningkatan transaksi, serta dengan menyediakan akses layanan yang lebih nyaman dan mudah bagi semua pelanggan.

4.4.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Ba Taps (X)

Penerapan Ba Taps proses mengambil data, temuan, dan kesimpulan dari sebuah studi ilmiah untuk dijadikan landasan dalam merancang aksi, kebijakan, dan strategi yang efektif di dunia nyata. Dalam konteks penjualan BBM ilegal, artinya kita tidak lagi bertindak berdasarkan asumsi, melainkan berdasarkan bukti nyata mengenai variabel atau faktor-faktor utama yang menyebabkan masalah tersebut terjadi.

Pemerintah, melalui kementerian terkait seperti ESDM dan BPH migas, dapat menerapkan hasil penelitian untuk menciptakan kebijakan berbasis bukti. Pengertiannya adalah sebuah pendekatan di mana keputusan dan peraturan publik dibuat berdasarkan data dan analisis yang akurat, bukan sekedar intuisi atau tekanan politik.

4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Penerapan hasil penelitian kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, meningkatkan ketanggapan dan keandalan, serta memperbaiki fasilitas dan servicescape untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, mempertahankan pangsa pasar, memberikan pengalaman yang positif bagi konsumen sehingga mereka menjadi pelanggan setia,

merekomendasikan SPBU kepada orang lain, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi dan keuntungan bisnis SPBU tersebut dalam jangka panjang..

Kepuasan konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara sudah berjalan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ba Taps terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan. Hal ini berarti manajemen perlu terus memonitor perkembangan penjualan, karena pencapaian tersebut sangat memengaruhi reputasi dan kredibilitas perusahaan, kualitas layanan kepada konsumen, pengambilan keputusan, serta produktivitas penjualan BBM.

Dengan demikian apabila proses Ba Taps dijalankan dengan maksimal maka akan menurunkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Teterusan Minahasa Utara.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan Konsumen masih perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Hasil analisis jawaban responden total skor untuk variabel Ba Taps pada SPBU Teterusan termasuk di kategori sudah baik dengan nilai 62,42% dan masih perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil wawancara orang yang sering mengetaps di SPBU masih terdapat permasalahan diantaranya kepuasan konsumen yang belum merasa puas dengan adanya orang yang mengetaps. Hal ini menandakan bahwa kepuasan konsumen masi kurang dan masi perlu di tingkatkan lagi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen dalam pembelian BBM agar konsumen merasa puas.
2. Perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada konsumen mengenai undang-undang penyalagunaan BBM, sehingga semakin banyak konsumen yang bisa mengetahui.

3. Manajemen juga sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan konsumen merasa puas dan tidak beralih ke SPBU lain.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL:

- (Pemerintah Republik Indonesia, 2014)Brigade, V. R., & Kuning, U. L. (2023). *Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU yang Menggunakan Jeriken Di Kecamatan Binawidya Berdasarkan Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak Bumi dan Gas*. 22.
- Crystallography, X. D. (2016). *Pembelian bahan bakar minyak menggunakan jerign di spbu berdasarkan undang-undang no 22 tahun 2001 tentang minyak dan gas kecamatan payung sekaki*. 1–23.
- Ijaya, Y. A., Yasarman, Y., & Anggawira, A. (2023). Penegakan Hukum Pidana terhadap Penjualan Bahan Bakar Minyak Eceran secara Ilegal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3), 625–638. <https://doi.org/10.37676/mude.v2i3.4722>
- menteri ESDM. (2022). *Salinan Kepmen 37 Tahun 2022 Ttg Jbkp*.
- Rido Anggara, Supajar, Juanda, & Lutfiyana, N. (2022). Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Membeli BBM Pertamina Dan Pertalite Pada SPBU Lanji Kendal. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 07–12. <https://doi.org/10.51998/jsi.v11i1.457>
- Wafa, N. A. (2022). Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli BBM Dengan Jerigen Yang dikenakan Biaya Uang Cor (Fee) Di Peratmina SPBU 45.523.15 Bantarbolang Kabupaten Pemalang. *Skripsi Sarjana Hukum*.
- (Ijaya et al., 2023)(Rido Anggara et al., 2022)(Crystallography, 2016)(Wafa, 2022)(Brigade & Kuning, 2023)(menteri ESDM, 2022) Tentang Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan
- (Ulum et al., 2024)

BUKU:

- Khadim Rifa. (2023). Kepuasan Konsumen.
- Fandy Tjibtono. (2022). Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan.
- Rosnaini Daga (2017). Citra, Kualitas, Produk dan Kepuasan Pelanggan.
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23, Cetakan kedelapan, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Kurniawan, A. 2017. (2017). Metodologi penelitian kuantitatif. Bandung: CV. Wacana Prima.

- Malayu SP Hasibuan, (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. (2016). Panduan riset perilaku konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, H.P. (2016). Pendekatan kualitatif dalam penelitian pendidikan. Bandung: Rosda Karya.

LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH BA TAPS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPBU TETERUSAN MINAHASA UTARA

RESPONDEN

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penelitian, saya mohon bantuan Bapak/Ibu sebagai responden dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh Ba Taps Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPBU Teterusan Minahasa Utara”. Sebelum mengisi blanko kuesioner diharapkan agar Bapak/Ibu memperhatikan petunjuk pengisian sebagai berikut:

1. Terdapat dua kelompok kuesioner yaitu tentang (I) Pengaruh Ba Taps (II) Kepuasan Konsumen.
2. Bapak/Ibu dimohon untuk menjawab semua pertanyaan demi memperlancar penelitian, dan diharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan. Berilah tanda (x) pada jawaban yang anda anggap paling tepat.
3. Hasil dari pengisian kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan mempengaruhi kondisi Bapak/Ibu.

Akhirnya saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan kerja samanya. Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berguna dalam rangka melihat Pengaruh Ba Taps Terhadap kepuasan Konsumen di SPBU Teterusan Minahasa Utara.

Identitas informan

- a. Jenis kelamin :
- b. Alamat :
- c. Pekerjaan :

B. Kuesioner I Ba Taps

Berilah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang anda anggap paling tepat.

Dengan Alternatif jawabannya yaitu: **SS=Sangat Setuju; S=Setuju KS= Kurang Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju.**

1. Pembelian BBM bersubsidi menggunakan jerigen harus dilarang untuk mencegah penyalahgunaan dan penimbunan
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
2. Antrian yang panjang di SPBU sering terjadi karena kurangnya jumlah dispenser yang beroperasi
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
3. Pihak terkait perlu membuat regulasi yang ketat untuk membatasi pembelian bahan bakar jumlah besar menggunakan mobil dengan muatan jerigen
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
4. Setiap individu/kelompok yang membeli BBM dalam jumlah besar wajib memiliki surat rekomendasi resmi dari instansi terkait
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
5. Surat rekomendasi untuk pembelian BBM hanya boleh digunakan oleh kelompok masyarakat seperti petani dan nelayan
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
6. Petugas SPBU selalu melakukan validasi ulang terhadap surat-surat rekomendasi yang diajukan oleh pembeli BBM dalam jumlah besar
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
7. Jerigen yang digunakan untuk membeli BBM harus memiliki standar keamanan dan label yang jelas
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju

8. SPBU harus memiliki standar yang jelas mengenai jenis jerigen yang boleh digunakan untuk pembelian BBM
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
9. Adanya batasan jumlah jerigen akan efektif dalam mengurangi praktik penimbunan minyak
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
10. Pembelian BBM bersubsidi untuk di jual kembali masi marak terjadi di masyarakat
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
11. Pembatasan kuota pembelian BBM bersubsidi untuk setiap jenis kendaraan efektif untuk memastikan BBM sampai ke tangan yang berhak
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
12. Penyaluran BBM bersubsidi saat ini masih belum efektif dan belum tepat sasaran ke sektor yang paling membutuhkan
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
13. Pembatasan volume pembelian BBM perkendaraan sangat efektif untuk mencegah penyalagunaan
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
14. Masyarakat umum sudah mengetahuai dengan baik bahwa pembelian BBM menggunakan jerigen harus disertai surat rekomendasi
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
15. Kenaikan harga bahan bakar dan kebutuhan lainnya membuat konsumen BBM cenderung berkurang
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
16. Antrian di SPBU cenderung lebih panjang pada siang hari dibandingkan malam hari
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
17. Pembelian BBM meningkat drastis saat musim tanam dan panen
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju

18. SPBU harus menambah jumlah petugas pada jam-jam sibuk
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju

PERTANYAAN TERBUKA

1. Apakah pada saat membeli BBM menggunakan jerigen memakai surat rekomendasi?
2. Apakah anda membeli BBM dengan jumlah banyak untuk di jual kembali atau untuk kebutuhan pertanian?
3. Apa anda mengetahui dampak pembelian BBM dengan jumlah banyak tanpa memiliki surat rekomendasi dari dinas terkait

C. Kuesioner II Kepuasan Konsumen

Berilah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang anda anggap paling tepat.

Dengan Alternatif jawabannya yaitu: **SS=Sangat Setuju; S=Setuju; KS=Kurang Setuju; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju.**

1. Jarak antara lokasi saya dengan SPBU terdekat sangat dekat dan mudah dijangkau
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
2. Kurangnya SPBU di area saya membuat saya kesulitan mengisi bahan bakar
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
3. Saya merasa bahwa waktu tempuh ke SPBU terdekat sangat wajar dan tidak terlalu lama
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
4. Waktu pelayanan pertransaksi di SPBU ini sangat cepat dan efisien
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
5. Waktu tunggu di antrian SPBU ini sangat singkat dan tidak memakan waktu lama
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
 E. Sangat Tidak setuju
6. Petugas SPBU ini dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan layanan
 A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju

- E. Sangat Tidak setuju
7. Saya merasa bahwa petugas SPBU sopan dan professional dalam melayani konsumen
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
8. Saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan tidak perlu menunggu lama
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
9. Transaksi pembayaran di SPBU ini sangat cepat dan efisien
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
10. Area parkir di SPBU bebas dari sampah dan kotoran
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
11. Mesin pompa bahan bakar di SPBU ini terlihat terawat dan bersih
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
12. saya merasa nyaman saat menunggu dalam antrian BBM di SPBU
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
13. Fasilitas SPBU sangat modern dan mendukung kebutuhan saya
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
14. Saya merasa bahwa SPBU ini menjaga kualitas bahan bakar dengan baik
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
15. Saya merasa bahwa petugas SPBU melakukan pemeriksaan kualitas visual secara rutin
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
16. Saya tidak pernah mengalami kesulitan mendapatkan bahan bakar di SPBU karena stok yang habis
A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju
17. Harga bahan bakar di SPBU ini wajar dan sebanding dengan kualitasnya

- A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju

18. SPBU menawarkan harga yang kompetitif untuk kualitas bahan bakar yang baik

- A. Sangat Setuju B. Setuju C. Kurang Setuju D. Tidak Setuju
E. Sangat Tidak setuju

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian di SPBU Teterusan



