

## ABSTRAK

EDI SUBINTORO, NPM 088320038. Pengaruh Sarana dan Prasarana, Pelayanan Serta Kualitas Bahan Bakar Minyak Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPBU 14.201.1150 MEDAN. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS MEDAN AREA, MEDAN. Skripsi 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti nyata tentang kepuasan konsumen yang berkunjung ke SPBU 14.201.1150 MEDAN. Untuk mengetahui sejauh mana nilai dan tolak ukur dari kepuasan konsumen, Untuk mengetahui peranan sarana dan prasarana terhadap kepuasan konsumen di SPBU 14.201.1150 MEDAN.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen berkendara mobil pribadi yang datang setiap harinya ke SPBU 14.201.1150 MEDAN yang berjumlah lebih kurang 500 pengunjung, maka yang diambil 10% dari seluruh jumlah populasi yang berkunjung pada setiap harinya di SPBU 14.201.1150 MEDAN. sedangkan pada teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat diketahui bahwa Sarana dan Prasarana, Serta Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di SPBU 14.201.1150 MEDAN. sedangkan kualitas tidak lagi menjadi tolak ukur sebagai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebab kualitas di SPBU 14.201.1150 sudah sangat baik. dengan demikian hipotesis satu dan dua dapat diterima, tetapi hipotesis ketiga ditolak. sedangkan saran yang diberikan kepada pihak SPBU 14.201.1150 MEDAN adalah agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat atas kualitas bahan bakar minyak yang sudah cukup baik. dan meningkatkan kualitas pelayanan operator dengan mengikut sertakan semua karyawannya untuk mendapatkan pelatihan dari Pertamina. Serta menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh konsumen. Sehingga kepuasan konsumen pun dapat terwujud.

Kata kunci dalam penelitian ini adalah : Sarana dan Prasarana, Pelayanan Serta Kualitas Bahan Bakar Minyak Terhadap Kepuasan Konsumen.