**EKSPLORASI EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA PADA PERTAMINA CABANG YOGYAKARTA**

Abstrak

Penulis : NUR IHSAN

Pembimbing : Asep Rokhyadi PS.SE,M.Si

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa SPBU seluruh cabang yogyakarta dan mengenai strategi pelayanan yang perlu diterapkan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen disini dimensi kualitas yang diteliti meliputu (Fasilitas, Intanjibel dan tanjibel) yang dapat seluruh SPBU seluruh cabang yogyakarta.

Peneliti mengunakan penedekatan analisis deskeriftif, metode penelitian yang dipakai adalah metode survey, data perimer dikumpulkan melakukan dengan penyebaran kuesioner. Tehnik penghitungan yang dilakukan adalah mean arithmatic dan uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian yang diberikan oleh karyawan SPBU adalah sangat penting untuk ditingkatkan. Telah di hitung dan diketahui hasil pengumpulan kuesioner menyatakan bahwa tingkat fasilitas dan tingkat layanan yang diberikan oleh karyawan SPBU itu kurang baik bagi konsumen. Setelah ada uji validitas dan regresi tingkat fasilitas lah yang kurang baik. Dan harus ditingkatkan oleh karyawan SPBU maka dari itu karyawan harus melakukan perubahan peningkatan kinerja yang lebih baik pada SPBU seluruh cabang yogyakarta, baik meningkatkan SDM, misalnya menambahkan pelatihan karyawan yang bekerjaagar kepuasan konsumen yang melakukan pelayanan jasa tersebut merasa puas. Selain itu komponen yang dianggap tidak perlu, sebaiknya tidak dijadikan fokus utama meningkatkan pelayanan diSPBU seluruh cabang yohyakarta.

Kata kuncu: Tingkat kepuasan, Kualitas Pelayanan, SPBU seluruh cabang yogyakarta.