

## INTISARI

PT Pertamina merupakan perusahaan BUMN yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menyalurkan energi di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pelayanannya, Pertamina menyalurkan BBM ke masyarakat melalui Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) yang menjadi konsumen langsung Pertamina. Agar dapat melayani konsumen dengan baik, Pertamina menempuh strategi pengembangan dengan melakukan pembangunan *fuel terminal* baru untuk lebih mendekatkan perusahaan dengan pelanggannya. Sebelum dilakukan pembangunan, diperlukan pemilihan lokasi yang tepat. Sukabumi menjadi salah satu wilayah yang diusulkan menjadi lokasi pembangunan *fuel terminal* baru.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan di wilayah Sukabumi dan sekitarnya. Dengan demikian, pembangunan *fuel terminal* baru dapat berpotensi menaikkan tingkat kepuasan pelanggan di wilayah tersebut. Metode penelitian ini adalah metode *service performance* dan model Kano, yaitu dengan mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Data tersebut didapatkan dari hasil survei terhadap SPBU di wilayah Kota Sukabumi, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Bogor, dan Kabupaten Lebak dengan total responden berjumlah 123 responden.

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *service performance*, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan di wilayah Sukabumi dan sekitarnya sebesar 4,93. Nilai terendah ada pada atribut adanya penggantian susut (*losses*) BBM apabila melebihi toleransi sebesar 4,54. Nilai tertinggi terdapat pada atribut sistem pemantauan pengiriman BBM sebesar 5,43. Berdasarkan perhitungan *extent of satisfaction (EOS)*, atribut yang menjadi prioritas adalah pengiriman BBM dilakukan dengan cepat dan baik, yaitu dengan nilai 0,59. Apabila atribut ini dipenuhi, akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Dari perhitungan *extent of dissatisfaction (EOD)*, atribut yang menjadi prioritas adalah volume pengiriman BBM sesuai dengan pesanan (*losses* sesuai dengan toleransi). Apabila atribut ini tidak dipenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, *Service Performance*, model Kano

## ABSTRACT

*PT Pertamina is a state-owned company that has the duty and responsibility of distributing energy throughout Indonesia. In the service, Pertamina distributes the fuel to the public through the gas stations, which are Pertamina's direct consumers. In order to serve consumers well, Pertamina take a development strategy by doing a project of new fuel terminal to get closer to the company to its customers. Before carrying out construction, it is necessary to select an appropriate location. Sukabumi is one of the areas proposed to be the location for the new fuel terminal.*

*The aim of this research is done to see a level of customer satisfaction on the region of Sukabumi and surrounding. Thus, the fuel construction new terminal could potentially raise customer satisfaction levels in that region. The method of this research are service performance method and Kano model, which are identifying service attributes that are a priority in increasing customer satisfaction. Those data was obtained from the survey of gas stations in the city of Sukabumi, Sukabumi, Cianjur, Bogor, and Lebak regency with the total of 123 respondents.*

*The result based on the research using service performance method, that the customer satisfaction level in and around Sukabumi is 4,93. The lowest score is based on the attributes of fuel diversions (losses) if it exceeds tolerance on 4,54. Beside, the highest score is based on the attributes of delivery surveillance BBM system is 5,43. Based on calculations extent of satisfaction (EOS), the attributes that become a priority are quickly and well delivery fuel, with the score 0,59. When this attribute is fulfilled, it will significantly increase customer satisfaction. From the calculations extent of dissatisfaction (EOD), the attribute that become a priority is the volume of fuel delivery as ordered (losses as tolerance). If the attribute is not fulfilled it would cause customers dissatisfaction.*

*Key words: customer satisfaction, Service Performance, Kano model*