

INTISARI

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan pada Terminal BBM Balongan yang berlokasi di Jalan Balongan Raya KM.7, Indramayu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Pertamina (Persero) Terminal BBM Balongan di wilayah III Cirebon. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara terstruktur kepada sampel penelitian dari karyawan Terminal BBM Balongan dan pengawas harian SPBU di wilayah III Cirebon, dan observasi terhadap objek penelitian. Hasil wawancara dan observasi yang telah terhimpun kemudian dibandingkan dengan teori Servqual (*Service Quality*) melalui pendekatan lima dimensi yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Kata kunci : bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

ABSTRACT

This research is a descriptive qualitative is held at Terminal BBM BBM Balongan which located in Balongan Raya Street KM. 7, Indramayu.

The purpose of this research is to determined service quality of PT Pertamina (Persero) Terminal BBM Balongan in District III Cirebon. The data used is primary data through structured interviews to research sample from employee of PT Pertamina (Persero) Terminal BBM Balongan and supervisor of filling station in District III Cirebon, and observation to research object. Interviews and observations that have been collected then compared with the theory of SERVQUAL through a five-dimensional approach to the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.