



SKRIPSI

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
SPBU PASTI PAS DI PERUMNAS III,
BEKASI TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Marketing Communications & Advertising

Disusun Oleh:

Nama : Triasih Endah Iestari

Nim : 44307120022

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011



Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Marketing Communication and Advertising

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Triasih Endah Lestari
NIM : 44307120022
Jurusan : Marketing Communication & Advertising
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di SPBU Pasti Pas
Perumnas III, Bekasi Timur

MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2011

Mengetahui

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid S.Sos., MSi)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Marketing Communication and Advertising

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Triasih Endah Lestari
NIM : 44307120022
Jurusan : Marketing Communication & Advertising
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di SPBU Pasti Pas
Perumnas III, Bekasi Timur

UNIVERSITAS Jakarta, Januari 2011

1. Ketua Sidang
Dra. Tridiah Cahyowati, M.Si
2. Penguji Ahli
SM. Niken Restaty, S.Sos, M.Si
3. Pembimbing I
Dr. Farid Hamid S.Sos., M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Marketing Communication and Advertising

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Triasih Endah Lestari
NIM : 44307120022
Jurusan : Marketing Communication & Advertising
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di SPBU Pasti Pas
Perumnas III, Bekasi Timur

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Januari 2011

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing I

(Dr. Farid Hamid S.Sos., MSi)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Bidang Studi MarCom& Adv.,

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Dra. Tridiah Cahyowati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Marketing Communication and Advertising

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Triasih Endah Lestari

NIM : 44307120022

Jurusan : Marketing Communication & Advertising

Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di SPBU Pasti Pas

Perumnas III, Bekasi Timur

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah benar buatan saya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jakarta, Januari 2011

Hormat saya,

(Triasih Endah Lestari)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.

Proposal Skripsi ini diberi judul **“Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan SPBU Pasti Pas Di Perumnas III, Bekasi Timur”**. Dalam menyusun proposal skripsi ini peneliti banyak mengalami kesulitan-kesulitan, namun berkat bantuan dari semua pihak, akhirnya dapat diselesaikan juga.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah skripsi ini:

1. Bapak Dr. Farid Hamid S.Sos., MSi, selaku Pembimbing Akademik atas kesediaan waktu untuk membimbing, memberikan arahan serta motivasi.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Marcomm. & Advertising.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Hariyanta, selaku Supervisor SPBU Pasti Pas di Perumnas III, Bekasi Timur.
5. Seluruh staff TU Fikom, yang selalu bersedia melayani kebutuhan administrasi peneliti.

6. Keluarga saya tercinta, atas doa serta dukungan moril dan materiilnya.
7. Teman-teman Marcomm. & Adv. Angkatan 12, atas dukungan dan semangat yang diberikan.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penulisan karya ilmiah skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, mohon saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti juga berharap agar karya ilmiah, skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun orang lain, dan dapat memenuhi syarat sesuai tujuannya.

Jakarta, Januari 2011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Peneliti
Triasih Endah Lestari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	i
DAFTAR LAMPIRAN	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pentingnya Layanan	7
2.1.1 Layanan Dapat Menciptakan Pelanggan yang Loyal	8
2.1.2 Definisi Layanan	10
2.2 <i>Service Quality</i>	12
2.3 Implementasi <i>Service Quality</i>	13
2.3.1 Membawa sikap positif & <i>professional grooming</i>	14
2.3.2 Mengembangkan kemampuan komunikasi	15
2.3.3 Menangani <i>Moment of Truth</i>	21
2.3.4 Menangani Keluhan Pelanggan	22
2.4 Kualitas Jasa Pelayanan	31
2.5 Komunikasi Pemasaran Terpadu	33
2.5.1 Konsep Bauran Pemasaran Relasional	36
2.5.2 Tahapan Rencana Komunikasi Pemasaran	39

2.6	Kepuasan Pelanggan	41
2.6.1	Kebutuhan Pelanggan	42
2.7	Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan	43
2.8	Permintaan Layanan	45
BAB III		46
METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Tipe Penelitian.....	46
3.2	Metode Penelitian	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel	47
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	48
3.4.1	Definisi Konsep.....	48
3.4.2	Operasional Konsep.....	49
5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	51
5.1.1	Data Primer	51
5.1.2	Data Sekunder	52
5.2	Teknik Analisa Data	52
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
6.1	Gambaran Umum SPBU Pasti Pas	56
6.1.1	Profil Umum Pertamina	56
6.1.2	Profil Umum Program SPBU Pasti Pas & Pertamina Way	58
6.1.3	Profil SPBU Pasti Pas di Perumnas III	60
6.2	Hasil Penelitian.....	63
6.2.1	Identitas Responden.....	63
6.2.2	<i>Service Quality</i>	66
6.3	Pembahasan.....	98
BAB V		102
KESIMPULAN DAN SARAN		102
7.1	Kesimpulan	102

7.2	Saran	103
7.2.1	Saran Akademis.....	103
7.2.2	Saran Praktis.....	104
DAFTAR PUSTAKA		i



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Contoh Kuesioner

Lampiran 2 : *Coding Sheet*

Lampiran 3 : Surat Keterangan Rata-rata Jumlah Pengunjung SPBU Pasti Pas

Lampiran 4 : Surat Pernyataan

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR GAMBAR

2.1	Teknik Praktis Implementasi <i>Service Quality</i>	14
2.2	Pentingnya Komunikasi.....	16
2.3	Customer Satisfaction Formula.....	24
2.4	Tahapan Penanganan Keluhan.....	29
2.5	Ilustrasi Keluhan sebagai berita baik.....	31
2.6	Sumber Pesan Komunikasi.....	35
2.7	Komunikasi Pemsaran Terpadu.....	38
4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.3	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
4.4	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1	Bauran Pemasaran	37
3.1	Dimensi-Dimensi <i>Service Quality</i>	50
4.1	Pelayanan dengan produk yang berkualitas.....	66
4.2	Pelayanan dengan memberikan salam.....	67
4.3	Pelayanan dengan mesin yang berkualitas.....	68
4.4	Pelayanan yang ramah.....	71
4.5	Pelayanan yang sopan.....	72
4.6	Pelayanan yang cepat.....	73
4.7	Penampilan yang rapi dan bersih.....	75
4.8	Petunjuk berdaya tarik visual.....	76
4.9	Fasilitas yang memadai.....	78
4.10	Kebersihan SPBU Pasti Pas.....	79
4.11	Memberikan bantuan kepada pelanggan.....	81
4.12	Penanganan Komplain.....	83
4.13	Perlakuan yang adil.....	84
4.14	Kepuasan Pelanggan.....	85
4.15	Cara pembayaran.....	88
4.16	Penjualan Produk Lain.....	89
4.17	Waktu Operasionalisasi.....	90
4.18	Prosedur dan prosen layanan mudah.....	91
4.19	Letak SPBU Strategis.....	92
4.20	Harga tidak mahal.....	93