



Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Marketing Communication and Advertising

Triasih Endah Lestari (44307120022)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di SPBU Pasti Pas Perumnas III,
Bekasi Timur.

129 halaman, 24 tabel

ABSTRAKSI

SPBU Pasti Pas di Perumnas 3 – Bekasi Timur merupakan salah satu bidang usaha yang mengalami krisis karena banyaknya informasi negatif (rumor) yang beredar di masyarakat. Namun SPBU Pasti Pas tersebut dianggap telah berhasil mengatasi permasalahan karena semakin berkurangnya rumor atau berita negatif yang beredar di masyarakat.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode survei secara *accidental* dibagikan kepada 87 pelanggan yang mengunjungi SPBU Pasti Pas, untuk ditanyai sebanyak 20 pernyataan mengenai pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Hasil dari survei tersebut dihitung menggunakan skala perhitungan *Likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di SPBU Pasti Pas Perumnas III, Bekasi Timur adalah Positif atau Puas. Hal tersebut dikarenakan pelanggan telah terpenuhi pada ke lima dimensi dari kualitas pelayanan, sebagaimana dapat dilihat dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan kepada pelanggan serta supervisor SPBU Pasti pas di Perumnas III, Bekasi Timur.