

Analisis kualitas pelayanan SPBU Pertamina di Jabodetabek= Analyzing service quality of Pertamina gas station in Jabodetabek

Eric Darmawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247967&lokasi=lokal>

Abstrak

Akhir-akhir ini, krisis minyak dunia dan persaingan globalisasi menjadi masalah besar bagi dunia industri. Kenaikan harga minyak dunia di pasar global memaksa Pertamina sebagai produsen minyak Indonesia untuk menaikkan harga bahan bakar untuk transportasi. Sebaliknya, kenaikan harga bahan bakar secara psikologis akan menyebabkan konsumen meminta kualitas pelayanan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang lebih atraktif dan efektif. Karena menjual langsung bahan bakar ke pelanggan, maka SPBU Pertamina harus memberikan produk dan pelayanan yang memuaskan pengendara kendaraan bermotor. Apabila Pertamina tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen di bidang pelayanan, maka konsumen akan menjadi kecewa dan mencari produk lain. Untuk meningkatkan pelayanan, kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi penting untuk diidentifikasi dengan cara melakukan survey.

Survey dapat menjelaskan kebutuhan konsumen di SPBU yang dapat dianalisa dengan analisis multivariat dan Importance Performance Analysis. Importance Performance Diagram sebagai hasil dari Importance Performance Analysis menunjukkan atribut pelayanan dan performansi pelayanan yang diperlukan untuk ditingkatkan kualitasnya agar dapat memnuhi kebutuhan pelanggan. Setelah itu, House of Quality sebagai dasar Quality Function Deployment akan didesain untuk memastikan bahwa kebutuhan konsumen yang utama telah diprioritaskan dan diatur secara akurat. Pembuatan House of Quality berdasarkan strategi dan kemampuan perusahaan. Dan, studi ini diharapkan akan dapat membantu Pertamina untuk meningkatkan performansi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

In recent years, crisis of oil and global competition have become big problems for industries. Rising of oil prices in global market effected Pertamina as an Indonesian oil industry to escalate gasoline price for transportation. However, psychologically increment of gasoline price causes customer requesting more attractive and effective service quality at gas station. Selling gasoline directly to the customer, Pertamina gas station has to deliver products and services that satisfy vehicle user as its customer. And, if Pertamina does not meet the customer demand in service, the customer will be dissatisfied and look for another product. For improving service performance, customer needs and customer satisfaction is necessary to be identified by conducting a survey.

The survey which will describe customer needs in gas station will be analyzed by using multivariate analysis and Importance Performance Analysis. Importance Performance Diagram as a result of Importance Performance Analysis displays the service attributes and service performance that required to be improved to fulfill customer needs. Afterwards, House of Quality as the basis of Quality Function Deployment will be designed to verify that prominence customer needs have been prioritized and managed accurately. The making of the ?House of Quality? based on company strategy and ability. Finally, this study will be able to help Pertamina to enhance its service performance and achieve its customer satisfaction.