

ABSTRAK

Dwi Purnomo, Erik. 2020. Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan** ”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan konsumen secara simultan pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan (3) Untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan, bulan November yang berjumlah 120 konsumen dengan sampel yang diambil dengan rumus Slovin adalah sebanyak 55 konsumen dengan kriteria konsumen yang sudah menggunakan jasa pada SPBU Pertamina Nguling Kabupaten Pasuruan selama 1 bulan, dengan teknik sampling yaitu *insidental*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, variabel yang digunakan meliputi kualitas pelayanan, komunikasi dan kepuasan konsumen. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji instrumen, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 0.043 + 0.059 X_1 + 0.473 X_2$ dan hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar (40,306) > F_{tabel} (3,18) dan $sig. = 0,000^a < 0,05$, membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 2,007$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 4,636$, $X_2 = 8,718$ dengan nilai Sig ketiga variabel < 0,025 membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan Konsumen