

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI  
KOTA SURAKARTA**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen  
Pemasaran**

**Oleh :**

**HARIS MUHAMMAD RIFAI**

**F3214023**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**2017**

**ABSTRAK**  
**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI**  
**KOTA SURAKARTA**

**HARIS MUHAMMAD RIFAI**

**F3214023**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU di Kota Solo dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emthy* (perhatian). Penelitian ini melibatkan 19 responden yaitu berupa SPBU di Kota Solo. Penelitian ini menggunakan metode sampling *Simple Random Sampling*, dengan metode penelitian menggunakan metode diskriptif, dan teknik pengolahan data menggunakan metode diskriptif analisis.

Berdasarkan pada data yang telah diolah didapatkan hasil bahwa dari lima dimensi pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empthy* (perhatian), dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui penilaian melalui presentase sebagai berikut *Tangibles*/Bukti Fisik adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 93,75% baik., *Realibility*/Keandalan adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 78,13% baik, 6,25% tidak baik, 3,13% sangat tidak baik, *Responsiveness*/Ketanggapan adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 78,13% baik, 12,5% tidak baik, 3,13%, *Assurance*/Jaminan dan Kepastian adalah 9,38% mengatakan sangat baik, 46,88% baik, 37,5% tidak baik, 6,25% sangat tidak baik, *Empathy*/Kepedulian adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 21,88% baik, 65,63% tidak baik.

Dimensi yang memiliki penilaian yang paling baik dari responden adalah pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan jumlah jawaban adalah 6,25% mengatakan sangat baik, 93,75% baik. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian yang kurang baik dari kelima dimensi tersebut adalah *Empathy*/Kepedulian adalah 12,5% mengatakan sangat baik, 21,88% baik, 65,63% tidak baik.

Kata kunci : kualitas layanan, *Tangible* (bukti langsung), *Reliabilities* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian)

**ABSTRACT**  
**QUALITY OF BOYOLALI PETROL TERMINAL SERVICE AT SPBU IN**  
**SOLO CITY**

**HARIS MUHAMMAD RIFAI**

**F3214023**

This study aims to find out the Quality of Boyolali Petrol Terminal Service at SPBU in Solo City from five dimensions of service quality: Tangible (direct evidence), Reliabilities (reliability), Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research involves 19 respondents that are SPBU in Solo City. This research uses Simple Random Sampling sampling method, with research method using a descriptive method, and data processing technique using descriptive analysis method.

Based on the data that has been processed, the results obtained from the five dimensions of service are Tangible (direct evidence), Reliabilities (reliability), Responsiveness (Assessment), Assurance (guarantee), and Empathy (attention), from the five dimensions of service quality can be known Assessment through percentage as follows Tangibles / Physical evidence is 6.25% say very good, 93.75% good., Reliability / Reliability is 12.5% say very good, 78.13% good, 6.25% is not good, 3.13% is not very good, Responsiveness / Responsiveness is 6.25% say very good, 78.13% good, 12.5% not good, 3.13%, Assurance / Guarantees and Certainty is 9.38% says strongly Good, 46,88% good, 37,5% not good, 6,25% very not good, Empathy / Caring is 12,5% say very good, 21,88% good, 65,63% not good.

The dimension that has the best judgment of respondents is on the Tangibles dimension (Physical Evidence) with the number of answers is 6.25% say very good, 93.75% good. While the dimensions that have a poor assessment of the five dimensions are Empathy / Concern is 12.5% say very good, 21.88% good, 65.63% is not good.

**Keywords** : Quality service, *Tangible* (physical evidence), *Reliabilities* (reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (guarantees), dan *Empathy* (caring)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI  
KOTA SURAKARTA**



Surakarta,

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Djoko Purwanto'.

**Drs. Djoko Purwanto, M.BA**  
**NIP. 195901161965031004**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BBM BOYOLALI PADA SPBU DI  
KOTA SOLO**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

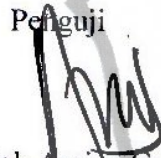
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 22 Juni 2017

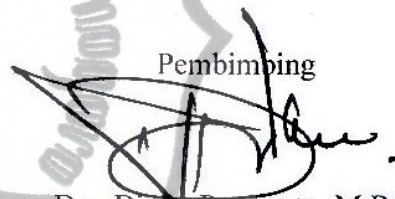
Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP  
NIP.195610231986011001

Pembimbing



Drs. Djoko Purwanto, M.BA  
NIP. 195901161965031004

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3

Manajemen Pemasaran



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP  
NIP.195610231986011001

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Haris Muhammad Rifai  
NIM. : F3214023  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) : Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU Di Kota Solo

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 22 Juni 2017  
Mahasiswa

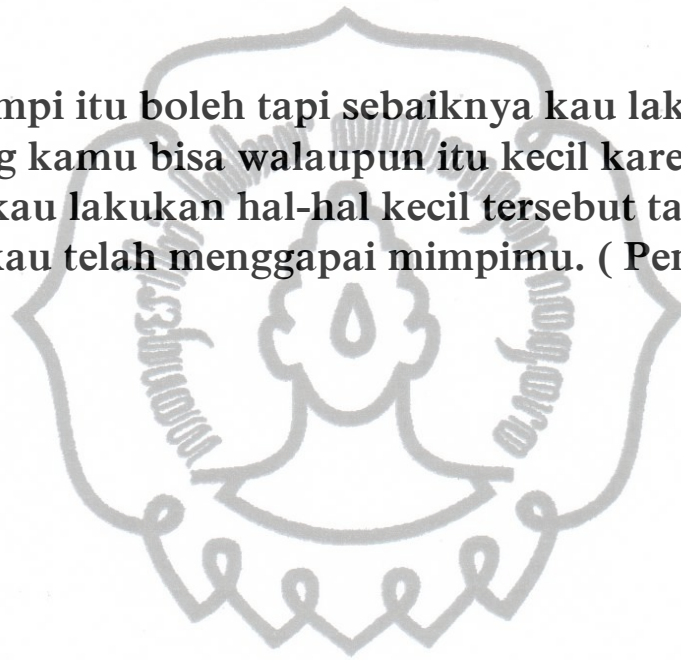


Haris Muhammad Rifai  
NIM. F3214023

## MOTTO

**Sesungguhnya setelah kesusahan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu sudah selesai dari suatu urusan  
kerjakan lah dengan sesungguhnya-sesungguhnya yang  
lain. Dan hanya kepadaNya hendaknya kamu berharap. {  
QS al Insyirah 6-8}**

**Bermimpi itu boleh tapi sebaiknya kau lakukan dulu  
hal yang kamu bisa walaupun itu kecil karena semakin  
lama kau lakukan hal-hal kecil tersebut tak tersadar  
kau telah menggapai mimpimu. ( Penulis)**



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur saya mengucapkan Terima kasih dengan mempersembahkan karya ini kepada :

1. Bapak dan ibu saya yang selalu memberikan doa dan motivasi, sebagai tanda hormat dan baktiku,
2. Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing saya menjadi lebih baik dan menjadi lebih tahu ilmu dari sebelumnya,
3. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran terimakasih atas segala bantuan dan doa yang kalian berikan, serta terima kasih atas persahabatan yang tidak bisa tergantikan oleh apapun
4. Yang terakhir terima kasih kepada almamater saya tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir tepat pada waktunya dengan judul **Kualitas Pelayanan Terminal BBM Boyolali Pada SPBU di Kota Solo**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Drs. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, MP selaku ketua Program Diploma Tiga Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Djoko Purwanto, M.BA selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir dan Pebimbing Magang.
4. Semua Dosen Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Bapak Soeharto selaku Kepala HSE (*Healthy Safety and Environmental*) di Terminala BBM Boyolali.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak membantu dalam hal materi, bimbingan, dorongan dan waktu untuk berdiskusi.

7. Semua keluarga atau karyawan di Terminal BBM Boyolali yang telah membantu.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan canda tawa : Mirza, Yoga, Juan, Prima, Humam, Dian, Choirul, Fauzi, Deni, Amir, Catur, Afif, Andrew.
9. Citra Dwi Agustina yang selalu menemani dalam setiap kesusahan dan kebahagiaan.
10. Semua teman-teman DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta Angkatan 2014 yang telah banyak membantu, member dorongan dan masukannya.
11. Semua pihak yang sudah membantu terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Meskipun demikian, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penelitian yang lain dan bagi pembaca pada umumnya. Oleh karena itu, penulis mengharap saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk memberikan manfaat bagi penulis.

Surakarta,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat penelitian .....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Objek Penelitian .....	6
2. Populasi, Sampel, Teknik pengambilan sampel .....	6
3. Teknik Pengumpulan Data .....	8
4. Data yang diperlukan .....	9
5. Analisis data .....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas .....	11
2. Pengertian Pelayanan .....	14
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17

BAB III : PEMBAHASAN.....	19
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	19
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	19
a. Tugas Terminal BBM Boyolali.....	23
b. Visi dan Misi Terminal BBM Boyolali.....	24
c. Struktur Organisasi Terminal BBM Boyolali .....	25
2. Rencana Penyaluran dan Kesiapan Mobil Tangki .....	29
a. Prosedur Penyaluran BBM .....	29
b. Sistem Zonasi Wilayah .....	30
B. Laporan Magang Kerja .....	31
1. Pengertian Magang Kerja.....	31
2. Tujuan Magang Kerja .....	31
3. Pelaksanaan Magang Kerja .....	31
4. Kegiatan Selama Magang Kerja .....	32
C. Hasil Penelitian .....	35
1. Karakteristik Responden.....	35
2. Hasil Pengolahan Data .....	36
a. Dimensi <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik .....	36
b. Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan .....	38
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan .....	40
d. Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan dan Kepastian .....	42
e. Dimensi <i>Empathy</i> /Kepedulian .....	44
BAB IV : PENUTUP .....	46
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

## TABEL

Tabel 3.1 Skala Tingkat Penilaian Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 3.2 Unit Daerah Operasi PT Pertamina (Persero).....	22
Tabel 3.3 Wilayah Operasi Terminal BBM Boyolali .....	30
Tabel 3.4 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali .....	32
Tabel 3.5 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali .....	32
Tabel 3.6 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali .....	33
Tabel 3.7 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali .....	34
Tabel 3.8 Deskripsi Kegiatan Magang di Terminal BBM Boyolali.....	35
Tabel 3.9 Daftar SPBU di Kota Solo .....	35
Tabel 3.10 Dimensi <i>Tangibles</i> /Bukti Fisik .....	37
Tabel 3.11 Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan .....	38
Tabel 3.12 Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan .....	40
Tabel 3.13 Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan dan Kepastian .....	42
Tabel 3.14 Dimensi <i>Empathy</i> /Kepedulian .....	44

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan .....	17
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi di Terminal BBM Boyolali .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat pengantar

Lampiran 2. Nilai Magang Kerja di Terminal BBM Boyolali

Lampiran 3. Dokumentasi Magang Kerja

Lampiran 4. Kuisisioner

Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Keseluruhan

Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner

Lampiran 7. Daftar SPBU Di Kota Solo

