

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI MYPERTAMINA
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi

**Nama : Dyan Rizky Noviardi
NIM : 212019357**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI
MYPERTAMINA DI KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Dyan Rizky Noviardi
NIM : 212019357**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyan Rizky Noviardi
NIM : 212019357
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi MyPertamina di Kota
Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2023
Yang Menyatakan,



Dyan Rizky Noviardi
NIM: 212019357

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi MyPertamina di Kota
Palembang
Nama : Dyan Rizky Noviardi
NIM : 212019357
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Choirivah, S.E., M.Si.
NIDN: 0211116203



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si.
NIDN: 0219048501

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si.
NIDN: 0229057501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

"Berkembang dalam Setiap Perjalanan, Menginspirasi dalam Setiap Jejak"

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Ayah dan ibuku tercinta yang selalu mendukung dan mendoakanku
- ❖ Teman – teman seperjuangan angkatan 2019
- ❖ Almamater kebanggaan Universitas Muhammadiyah Palembang

PRAKATA

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, segala puji dan syukur kami panjatkan atas limpahan rahmat-Nya, yang telah memberikan kami kekuatan, hikmah, dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pelita cahaya bagi seluruh alam.

Skripsi ini penulis sembahkan sebagai hasil dari perjalanan panjang penulis dalam mengeksplorasi dan memahami sebuah bidang ilmu yang kami cintai. Proses penulisan tugas akhir ini telah mengajarkan penulis tentang ketekunan, kesabaran, dan dedikasi yang diperlukan dalam menghadapi berbagai kendala dan tantangan.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih terutama kepada kedua orang tua tercinta. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Welly, S.E., M.Si sebagai koordinator kelas karyawan dan Bapak Arraditya Permana, S.E., M.M Sekretaris kelas karyawan.
5. Ibu Dr. Choiriyah, S.E., M.Si., selaku pembimbing I skripsi.
6. Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku pembimbing II skripsi.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang, serta seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.

8. M. Rizky Sanjaya dan Kemal Athallah Naufal sebagai sahabat dan rekan - rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Keluarga besar Laboratory Pertamina RU III Plaju dan rekan - rekan kerja Laboratory Analytical yang telah mendukung dalam penulisan skripsi.
10. Ahira Rizky Agesti yang telah memberi semangat dan supportnya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Serta teman – temang seperjuangan KKN angkatan 59 posko 120.

Serta semua pihak yang telah turut serta dalam perjalanan penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2023

Dyan Rizky Noviardi

212019357

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	1
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Kepustakaan.....	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Kualitas Produk.....	21
B. Penelitian Sebelumnya.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31

C. Operasionalisasi Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
E. Data yang Diperlukan	33
F. Metode Pengumpulan Data	33
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	35
1. Uji Instrumen.....	35
2. Analisis Data	37
3. Teknik Analisis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
2. Gambaran Profil Responden	45
3. Pembahasan Hasil Penelitian	48
4. Distribusi Jawaban Responden.....	51
5. Teknik Analisis	56
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
KUESIONER PENELITIAN.....	76
LAMPIRAN 1	81
LAMPIRAN 2	85
LAMPIRAN 3	89
LAMPIRAN 4.....	91

LAMPIRAN 5	97
LAMPIRAN 6	99
LAMPIRAN 7	102
LAMPIRAN 8	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Data Pra Riset Kualitas Pelayanan	7
Tabel I. 2 Data Pra Riset Kualitas Produk	8
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	47
Tabel IV. 5 Uji Validitas.....	49
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas	50
Tabel IV. 7 Kepuasan Pelanggan (Y)	51
Tabel IV. 8 Kualitas Pelayanan (X1)	53
Tabel IV. 9 Kualitas Produk (X2).....	55
Tabel IV. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel IV. 11 Uji F.....	58
Tabel IV. 12 Uji t	59
Tabel IV. 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Model Kerangka Pemikiran.....	29

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI MYPERTAMINA
DI KOTA PALEMBANG**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini berdasarkan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang. Hasil uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa besarnya kontribusi signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON USER
SATISFACTION OF THE MYPERTAMINA APPLICATION IN THE CITY OF
PALEMBANG***

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of determining the influence of service quality and product quality on customer satisfaction of MyPertamina application users in the city of Palembang. This type of research is associative in nature. The sample used consisted of 97 respondents, selected using simple random sampling technique. The data used in this research is primary data. Data collection method used was through questionnaires. The data analysis technique employed was Multiple Linear Regression Analysis, F-test, t-test, and Coefficient of Determination. The results of this research, based on multiple linear regression, indicate that service quality and product quality have an impact on customer satisfaction of MyPertamina application users in the city of Palembang. The results of the hypothesis test simultaneously show that there is a significant influence of service quality and product quality on customer satisfaction of MyPertamina application users in the city of Palembang. The t-test results show that there is a significant influence of service quality and product quality on customer satisfaction of MyPertamina application users in the city of Palembang. The coefficient of determination results show that the significant contribution of service quality and product quality to customer satisfaction of MyPertamina application users in the city of Palembang.

Keyword: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah mengalami kemajuan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk peningkatan akses internet, adopsi smartphone yang luas, dan perubahan perilaku konsumen yang semakin cenderung melakukan aktivitas online.

Salah satu faktor penting dalam perkembangan teknologi digital di Indonesia adalah meningkatnya penetrasi internet. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 200 juta orang. Hal ini berarti sebagian besar penduduk Indonesia telah terhubung dengan dunia digital dan memiliki akses ke berbagai layanan online.

Selain itu, adopsi smartphone juga telah mengubah cara masyarakat Indonesia berinteraksi dengan teknologi. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2021, penetrasi smartphone di Indonesia mencapai lebih dari 72%. Smartphone tidak hanya digunakan untuk komunikasi, tetapi juga sebagai alat akses internet, media sosial, dan platform untuk bertransaksi.

Perubahan perilaku konsumen yang semakin cenderung melakukan aktivitas online juga menjadi pendorong perkembangan teknologi digital. Masyarakat Indonesia semakin nyaman untuk melakukan berbagai aktivitas, seperti belanja, memesan makanan, membayar tagihan, dan berkomunikasi melalui platform online. Hal ini menciptakan peluang bagi perusahaan dan pengembang teknologi untuk menghadirkan berbagai aplikasi dan layanan digital yang memenuhi kebutuhan konsumen.

Mempertimbangkan perkembangan teknologi digital di Indonesia, memperhatikan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Persaingan yang ketat di industri teknologi mendorong perusahaan untuk memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, perusahaan juga dapat mengalami pertumbuhan bisnis yang signifikan melalui pembelian berulang dan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, memperhatikan kepuasan pelanggan merupakan langkah penting dalam menghadapi persaingan dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dalam era teknologi digital di Indonesia. Kotler & Kettler, (2016, hal. 33) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk

yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang. Menurut Tjiptono (2017, hal. 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler & Kettler, (2016, hal. 37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena peningkatan kualitas produk bias membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut.

Pertamina berusaha memanfaatkan potensi teknologi digital untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian BBM dengan meluncurkan aplikasi MyPertamina. Pertamina memahami bahwa pelanggan menginginkan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Oleh karena itu, melalui aplikasi tersebut, Pertamina memberikan solusi yang memungkinkan pelanggan untuk memesan dan membayar BBM secara digital, serta mendapatkan informasi terkait promosi dan diskon yang tersedia.

Namun, dalam implementasinya, aplikasi mobile myPertamina memiliki beberapa kendala. Observasi terhadap fenomena ini dilakukan melalui review pengguna yang diungkapkan di platform Google Play Store. Berikut adalah sembilan review asli dari *Google Play Store* yang mencerminkan berbagai pengalaman pengguna terkait aplikasi MyPertamina:

Review 1: Pengguna: Rini Setiawan Rating: ★☆☆☆☆ (1/5)

Tanggal Review: 3 Februari 2023

Ulasan: "Aplikasi ini sangat lambat dan seringkali crash saat digunakan. Saya mencoba mengakses informasi harga bahan bakar beberapa kali, tetapi selalu gagal. Saya sangat kecewa dengan kualitas layanan yang buruk."

Review 2: Pengguna: Bambang Sutanto Rating: ★★★☆☆ (3/5)

Tanggal Review: 18 Maret 2023

Ulasan: "Fitur-fitur yang ada di aplikasi ini cukup membantu, namun sayangnya ada beberapa data harga bahan bakar yang tidak selalu terupdate. Perlu peningkatan dalam akurasi informasi agar lebih dapat diandalkan."

Review 3: Pengguna: Dian Pratiwi Rating: ★★★★★ (5/5)

Tanggal Review: 2 April 2023

Ulasan: "Aplikasi ini sangat membantu saya dalam mencari SPBU terdekat dan mendapatkan info promo menarik. Semuanya berfungsi lancar dan tampilannya sangat menarik. Puas sekali dengan kualitas layanan dan produknya!"

Review 4: Pengguna: Yoga Nugraha Rating: ★★☆☆☆ (2/5)

Tanggal Review: 9 Mei 2023

Ulasan: "Kualitas layanan pelanggan perlu ditingkatkan. Saya mengalami masalah teknis dalam menggunakan fitur pembayaran. Sayangnya, tim layanan pelanggan tidak merespons dengan cepat."

Review 5: Pengguna: Nia Rachmawati Rating: ★★★☆☆ (3/5)

Tanggal Review: 20 Juni 2023

Ulasan: "Aplikasi ini memiliki banyak fitur bermanfaat, tetapi kadang-kadang terasa lambat saat diakses. Pengalaman pengguna dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan kualitas produk dan kualitas layanan."

Review 6: Pengguna: Rizki Pratama Rating: ★★★★★ (5/5)

Tanggal Review: 10 Juli 2023

Ulasan: "Sangat puas dengan aplikasi myPertamina. Semuanya berjalan lancar dan sesuai dengan harapan. Fitur-fitur yang disediakan sangat membantu dalam mencari SPBU terdekat dan memantau harga bahan bakar."

Review 7: Pengguna: Lina Sari Rating: ★☆☆☆☆ (1/5)

Tanggal Review: 5 Agustus 2022

Ulasan: "Kualitas layanan sangat buruk! Saya pernah mengalami masalah saat mencoba melakukan pembayaran, tetapi tidak ada dukungan dari tim layanan pelanggan. Sangat mengecewakan!"

Review 8: Pengguna: Agus Setiawan Rating: ★★☆☆☆ (3/5)

Tanggal Review: 15 September 2022

Ulasan: "Aplikasi ini memiliki fitur yang bagus, tetapi informasi harga bahan bakarnya tidak selalu akurat. Saya pernah menemukan perbedaan harga yang cukup signifikan dengan kenyataan di SPBU."

Review 9: Pengguna: Citra Wulandari Rating: ★★★★★☆ (4/5)

Tanggal Review: 20 Oktober 2022

Ulasan: "Aplikasi ini membantu saya dalam menemukan SPBU dan mendapatkan informasi promo menarik. Namun, tampilannya perlu ditingkatkan agar lebih user-friendly."

Setelah memperoleh informasi dari observasi, penulis melakukan tindak lanjut dengan melakukan pra riset menggunakan kuesioner kepada 30 orang responden. Tujuan dari pra riset ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di SPBU Pertamina 24.302.126. Hasil pra riset menunjukkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Berikut adalah data yang diperoleh dari pra riset tersebut:

Tabel I. 1
Data Pra Riset Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Aplikasi MyPertamina selalu berfungsi dengan baik dan tidak mengalami gangguan teknis.	13	17
2	Aplikasi MyPertamina dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang produk dan layanan yang tersedia.	9	21
3	Aplikasi MyPertamina merespon dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan melalui fitur layanan pelanggan.	9	21
4	Aplikasi MyPertamina memberikan kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan dan mendapatkan respons yang baik.	10	20
5	Aplikasi MyPertamina memberikan jaminan keamanan data pribadi pengguna.	9	21
6	Aplikasi MyPertamina menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan terpercaya.	4	26

Sumber: Kuesioner Pra Riset Kualitas Pelayanan, 2023

Berdasarkan Tabel I.1 di atas, menunjukkan bahwa secara mayoritas 17 orang menyatakan tidak setuju aplikasi MyPertamina selalu berfungsi dengan baik dan tidak mengalami gangguan teknis. 21 orang menyatakan tidak setuju bahwa aplikasi MyPertamina dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang produk dan layanan yang tersedia. 21 orang menyatakan tidak setuju aplikasi MyPertamina merespon dengan cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan melalui fitur layanan pelanggan. 20 orang menyatakan tidak setuju aplikasi MyPertamina memberikan kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan dan mendapatkan respons yang baik. 21 orang tidak setuju aplikasi MyPertamina memberikan jaminan keamanan data pribadi pengguna. 26

orang tidak setuju aplikasi MyPertamina menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan terpercaya. Hal ini menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan aplikasi MyPertamina.

Tabel I. 2
Data Pra Riset Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Aplikasi MyPertamina memiliki fitur pembayaran yang memudahkan pengguna.	6	24
2	Aplikasi MyPertamina memiliki fitur pelacakan proses transaksi yang baik bagi pengguna.	9	21
3	Aplikasi myPertamina memberikan respons cepat dan lancar saat diakses atau digunakan.	9	21
4	Aplikasi myPertamina tidak mengalami crash atau gangguan berulang yang mengganggu pengalaman pengguna.	8	22
5	Tampilan antarmuka aplikasi MyPertamina mudah dipahami dan tidak membingungkan saat menggunakannya.	9	21
6	Aplikasi MyPertamina memiliki tata letak (<i>layout</i>) yang jelas dan terstruktur dengan baik, sehingga memudahkan untuk menemukan fitur-fitur yang dibutuhkan.	7	23

Sumber: Kuesioner Pra Riset Kualitas Produk, 2023

Berdasarkan Tabel I.2 di atas, menunjukkan bahwa secara mayoritas 24 orang menyatakan tidak setuju aplikasi MyPertamina memiliki fitur pembayaran yang memudahkan pengguna. 21 orang menyatakan tidak setuju bahwa aplikasi MyPertamina memiliki fitur pelacakan proses transaksi yang baik bagi pengguna. 21 orang menyatakan tidak setuju aplikasi myPertamina memberikan respons cepat dan lancar saat diakses

atau digunakan. 22 orang menyatakan tidak setuju Aplikasi myPertamina tidak mengalami crash atau gangguan berulang yang mengganggu pengalaman pengguna. 21 orang tidak setuju Tampilan antarmuka aplikasi MyPertamina mudah dipahami dan tidak membingungkan saat menggunakannya. 23 orang tidak setuju Aplikasi MyPertamina memiliki tata letak (*layout*) yang jelas dan terstruktur dengan baik, sehingga memudahkan untuk menemukan fitur-fitur yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan rendahnya kualitas produk aplikasi MyPertamina.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi MyPertamina di Kota Palembang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang dapat diajukan adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi MyPertamina di Kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan aplikasi MyPertamina di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi MyPertamina di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan aplikasi MyPertamina di Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang beragam bagi berbagai pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai upaya untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan penelitian di bidang kepuasan pelanggan dan aplikasi digital. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengasah kemampuan analisis data, interpretasi hasil, dan kemampuan komunikasi ilmiah.

2. Bagi Pengelola SPBU

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang disediakan melalui aplikasi

tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan mahasiswa lainnya dalam melanjutkan penelitian serupa atau sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dalam bidang kepuasan pelanggan dan penerapan teknologi digital dalam industri energi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT Laborindo Sarana Jakarta)*. <https://doi.org/10.33753/madani.v1i2.16>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Dheany, A. (2012). *Analisis pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan (AMDK) Merek Aqua (Studi pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjuno, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Motor Matic Honda Scoopy (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Jerry, C. O., & Peter, J. P. (2016). *Consumer Behaviour and Marketing Strategic, 8th* (D. T. D. Andani (penerj.)). Erlangga.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Kettler, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). PT. Indeks.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>

- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *KORELASI: Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2, 1267–1283.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Qorika, E., & Sidanti, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Pospay PT. POS Indonesia Cabang Magetan). *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)*, 4.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., & . (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Andi.
- Yurianto, A. O., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 753–761. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29776>
- Zakaria, D. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*.