

Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan

¹ Ida Nirwana, ² Afni Yeni, ^{3,*} Tedi Abdul Hijrah

Jurusan Manajemen
Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

¹syafiraniirwana20@gmail.com

²yeniafni92@gmail.com

^{3,*}tiediabdul6@gmail.com

Article history:

Received October 11, 2024

Revised October 14, 2024

Accepted October 18, 2024

Abstract

This study aims to determine the effect of gas station digitalization and service quality on customer satisfaction. Primary data were taken from respondents of gas station 13,264,518 Koto Gadang Guguk, Solok Regency. The type of research used is quantitative descriptive research. The results of the study indicate that gas station digitalization has an effect on customer satisfaction with a t-value of 5.522 (i.e. > 1.98761) and a significant probability value of 0.000 (i.e. < 0.05). Service quality also has an effect on customer satisfaction with a t-value of 3.063 and a significant probability value of 0.003. The gas station digitalization variable and the service quality variable simultaneously have an effect on customer satisfaction with a coefficient of determination (R²) of 0.529 or 52.9%, while the remaining 47.1% is influenced by other variables not examined in this study such as motivation, leadership, workload and others.

Keywords: customer satisfaction, gas station digitalization, service quality

Pendahuluan

Indonesia memiliki peluang bisnis yang sangat bagus. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang muncul, yang bekerja di bidang jasa atau barang, dan produk yang mereka produksi sangat beragam. Salah satunya pada Bahan Bakar Minyak (BBM), salah satu bentuk energi yang sangat penting bagi manusia, menjadi penting untuk berbagai aktivitas kehidupan manusia seiring dengan kemajuan zaman bahan bakar menjadi kebutuhan primer. Untuk kebutuhan rumah tangga, industri, dan transportasi, serta untuk kelancaran perekonomian yang semakin berkembang, bahan bakar minyak (BBM) sangat penting secara strategis. Transportasi melalui jalan darat telah berkembang terutama terlihat dari peningkatan jumlah orang yang menggunakan mobil pribadi dan sepeda motor. Dimana Pertamina sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang bahan bakar minyak dan gas. Pertamina tersedia melalui retail bahan bakar agen distribusi saat ini tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu pada SPBU [1].

Distribusi bahan bakar di Kabupaten Solok memiliki beberapa agen SPBU seperti SPBU Lubuk Selasih (14.273.556), SPBU Koto Gadang Guguk (13.264.518), SPBU Koto Baru (14.273.548) dan lain-lain. Salah satunya dalam pendistribusian bahan bakar pada SPBU Koto Gadang Guguk (13.264.518) Kabupaten Solok. SPBU Koto Gadang Guguk (13.264.518) memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Upaya dalam mewujudkan pencapaian tujuan tersebut sesuai berkembangnya teknologi salah satunya dengan adanya program meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen menjadi acuan yang terpenting untuk melihat performa atau pencapaian yang telah di dapatkan sesuai dengan tujuan [2]. Konsep kepuasan konsumen telah menjadi konsep penting dalam bisnis [3]. Konsumen biasanya mengharapkan barang atau jasa yang mereka beli dapat diterima dan menikmati layanan yang baik dan kepuasan [4]. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan memposisikan produk perusahaan di mata konsumen. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat konsumen merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin

ketat [5]. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada konsumen. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para konsumennya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan konsumennya, namun tidak mampu menghasilkan laba, akan tetapi eksis dan makin berkembang [6]. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, setiap perusahaan semakin bergantung pada teknologi informasi komunikasi dan data. Salah satunya dengan adanya program digitalisasi SPBU.

Digitalisasi SPBU membutuhkan teknologi yang tepat, sumber daya manusia yang mampu, proses yang tepat, dan sarana dan prasarana yang tepat. Pertamina mempublikasikan bahwa dengan adanya program Digitalisasi SPBU, maka Pertamina dapat memantau kondisi stok BBM, penjualan BBM, dan transaksi pembayaran di SPBU. Pertamina akan mendapat manfaat dari digitalisasi SPBU karena akan memberikan data dan informasi yang akurat dan real time, yang akan digunakan oleh Pertamina untuk membuat keputusan strategis yang memastikan kehandalan suplai dan pelayanan bagi konsumen. Digitalisasi SPBU sebuah program pemerintah yang dilakukan dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan [1].

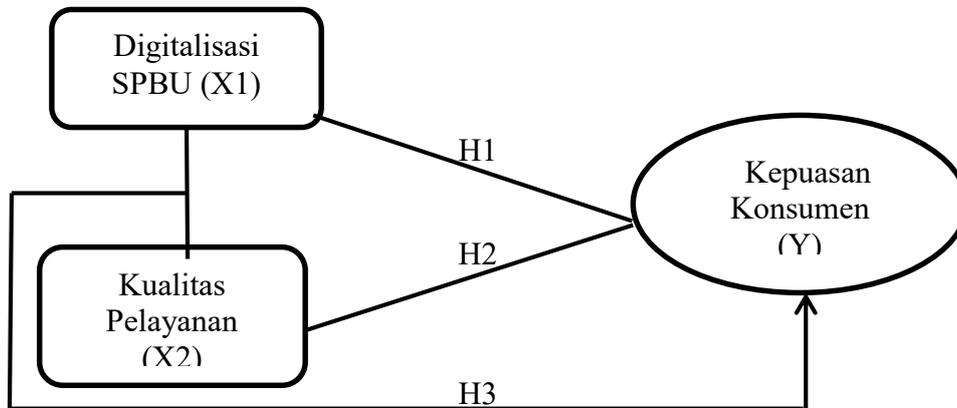
Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen [7]. Kualitas mendorong konsumen untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, yang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang diinginkan konsumen dan apa yang mereka butuhkan [8]. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan mengurangi jumlah konsumen yang tidak menyenangkan. Karyawan harus mampu memberikan kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengimbangi harapan pelanggan dengan cepat dan tepat [9]. Agar bertahan dan tetap menjadi pilihan pelanggan, kualitas pelayanan harus diperhatikan dan dimaksimalkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan [10].

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU, serta memahami bagaimana kedua faktor tersebut secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategi peningkatan layanan SPBU melalui optimalisasi teknologi digital dan peningkatan kualitas pelayanan. Mengetahui bagaimana penerapan teknologi digital (seperti aplikasi mobile dan sistem pembayaran elektronik) mempengaruhi kepuasan konsumen di SPBU. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (misalnya kecepatan, keramahan, dan kehandalan) terhadap kepuasan konsumen.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif [11]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dimana data-data tersebut diperoleh dari SPBU 13.264.518 Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok. Kerangka berfikir dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, kuesioner [12]. Kuesioner yang disebarakan melingkupi pertanyaan-pertanyaan yang ditabelkan pada Tabel 1, 2, dan 3. Populasi adalah kumpulan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki ciri khusus dalam suatu penelitian [12]. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke SPBU (13.264.518) Di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok dimana konsumen di SPBU tersebut tidak diketahui secara tepat jumlahnya yang ada hanya catatan penjualan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan metode Non Probability Sampling dengan teknik pengambilan sampel secara Accidental Sampling yang artinya yaitu pengambilan sampel dilakukan kepada konsumen yang ditemukan secara tidak sengaja atau kebetulan [13]. Penelitian ini dilakukan selama enam hari, satu hari konsumen 15

orang jadi selama enam hari jumlah sampel konsumennya 90 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Tabel 1. Kuesioner penelitian digitalisasi SPBU (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
A.	Persepsi Kemudahan Pengguna					
1	Adanya kemudahan dalam penggunaan sistem digitalisasi					
2	Penerapan teknologi atau aplikasi digital menjadi lebih efisien					
B	Persepsi Manfaat Digital					
1	Perusahaan memiliki aplikasi digital baru untuk kebutuhan pelanggan					
2	Mendigitalkan proses bisnis untuk perusahaan yang lebih cepat, efisien, dan responsif					
C	Sikap Pengguna					
1	Memberikan informasi yang cepat kepada pelanggan					
2	Membantu mengurangi waktu yang diperlukan untuk transaksi.					
3	Memberikan pengalaman pengguna yang positif.					
D	Kondisi Sistem					
1	Kondisi sistem yang baik membuat kunjungan lebih praktis.					
2	Meningkatkan jumlah transaksi digital, baik finansial maupun non finansial					
3	Perusahaan menawarkan solusi dengan teknologi digital untuk kebutuhan pelanggan					

Tabel 2. Kuesioner pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
A	Bukti Langsung					
1	Kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman					
2	Penampilan petugas rapi dan profesional.					
B	Keandalan					
1	Pelayanan transaksi pembayaran cepat dan handal.					
2	Bila terjadi kesalahan dalam pengisian bahan bakar petugas akan segera menanggapi					
C	Daya Tanggap					
1	Petugas memberi pelayanan yang baik, yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan					
2	Segera dalam merespon pelanggan yang datang.					
D	Jaminan					
1	Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.					
2	pelanggan merasa aman dengan semua regulasi dan standar keselamatan yang berlaku.					
E	Empati					
1	Petugas selalu menjaga profesionalitas dan kesopanan dalam interaksi dengan pelanggan					
2	Petugas memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian.					

Tabel 3. Kepuasan konsumen (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
A	Mutu Produk atau Jasa					
1	Saya puas dengan kualitas bahan bakar yang disediakan di SPBU ini.					
2	menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan dapat diandalkan.					
B	Mutu Pelayanan					
1	Memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.					
2	Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat.					
C	Harga					

1	Harga bahan bakar di SPBU ini sepadan dengan kualitas yang diberikan.				
2	Tidak melakukan penipuan terhadap harga produk yang ditawarkan.				
D	Waktu				
1	Proses transaksi di SPBU ini berlangsung dengan cepat dan lancar.				
2	Petugas memanfaatkan waktu sebaik mungkin dalam transaksi jual beli				
E	Keamanan dan Kenyamanan				
1	Keamanan yang memadai untuk melindungi pelanggan dan asetnya.				
2	Kenyamanan ruang tunggu atau area istirahat yang memuaskan				

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas. Uji validitas merupakan uji ketetapan atau kecermatan satu instrument dalam pengukuran data digunakan untuk mengetahui kelayakan pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel [14]. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur [15]. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 90 responden dengan pertanyaan sebanyak 30 item pertanyaan Dalam penelitian ini, nilai r_{tabel} adalah 0,2072 ($df = 90 - 2 = 88$), dengan taraf signifikan 0,05 dengan menggunakan pengujian dua arah (two-tailed). Hasil uji validitasnya diperlihatkan oleh Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji validitas instrumen penelitian

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Digitalisasi (X_1)	X _{1.1}	0,731	0,2072	Valid
	X _{1.2}	0,677	0,2072	Valid
	X _{1.3}	0,679	0,2072	Valid
	X _{1.4}	0,774	0,2072	Valid
	X _{1.5}	0,753	0,2072	Valid
	X _{1.6}	0,735	0,2072	Valid
	X _{1.7}	0,781	0,2072	Valid
	X _{1.8}	0,726	0,2072	Valid
	X _{1.9}	0,615	0,2072	Valid
	X _{1.10}	0,745	0,2072	Valid
Kualitas Pelayanan (X_2)	X _{2.1}	0,676	0,2072	Valid
	X _{2.2}	0,622	0,2072	Valid
	X _{2.3}	0,720	0,2072	Valid
	X _{2.4}	0,740	0,2072	Valid
	X _{2.5}	0,713	0,2072	Valid
	X _{2.6}	0,658	0,2072	Valid
	X _{2.7}	0,613	0,2072	Valid

Variabel	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	X _{2.8}	0,677	0,2072	Valid
	X _{2.9}	0,694	0,2072	Valid
	X _{2.10}	0,711	0,2072	Valid
	Y.1	0,657	0,2072	Valid
	Y.2	0,640	0,2072	Valid
	Y.3	0,664	0,2072	Valid
	Y.4	0,664	0,2072	Valid
	Y.5	0,709	0,2072	Valid
	Y.6	0,563	0,2072	Valid
	Y.7	0,779	0,2072	Valid
Y.8	0,716	0,2072	Valid	
Y.9	0,660	0,2072	Valid	
Y.10	0,535	0,2072	Valid	

Tabel 4 menunjukkan bahwa Variabel Kepuasan Konsumen ini dikaji dengan 10 butir pernyataan dan semuanya dinyatakan valid karena nilai $|r_{hitung}| > |r_{tabel}|$. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel Kepuasan Konsumen tersebut dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji reliabilitas. Uji reliabilitas yaitu menunjukkan sejauh mana suatu hasil relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih, kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [16]. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Digitalisasi SPBU (X1)	0,897	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,872	10	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,854	10	Reliabel

Sumber : Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa instrumen dari variabel Digitalisasi SPBU (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan reliabel. Dan instrumen ini dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Analisis regresi linear berganda. Model regresi adalah hubungan fungsional yang terjadi antara satu variabel dependen dengan variabel independen, agar dapat diketahui nilai dugaan rata-rata variabel dependen atas pengaruh variabel independen tersebut [17]. Regresi linear mengadakan pendekatan hubungan variabel-variabelnya –yakni X_1 , X_2 , dan Y – dalam bentuk

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \quad (1)$$

Hasil analisis regresi linear berganda untuk penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 6.

Tabel 6. Hasil analisis regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12,028	3,372		3,567	,001
	DigitalisasiSPBU (X1)	,454	,082	,516	5,522	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,279	,091	,286	3,063	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS

Dengan adanya hasil yang dinyatakan dalam Tabel 6 maka persamaan yang dihasilkan berbentuk

$$Y = 12,028 + 0,454 X_1 + 0,279 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Pada model regresi ini, nilai konstanta sebesar 12,028. Ini menunjukkan bahwa jika variabel independen diasumsikan tetap atau sama dengan nol, maka Kepuasan konsumen akan tetap sebesar 12,028. Dengan asumsi tersebut dinyatakan bahwa jika variabel digitalisasi SPBU dan kualitas pelayanan sama dengan nol maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel Digitalisasi SPBU (X1) sebesar 0,454 dan bernilai positif. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa, jika Digitalisasi SPBU (X1) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan konsumen (Y) juga akan meningkat sebesar 0,454 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas pelayanan (X2) bernilai tetap atau sama dengan nol. Dinyatakan bahwa jika terjadinya peningkatan Digitalisasi SPBU maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,279 dan bernilai positif. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa, jika Kualitas pelayanan (X2) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen (Y) juga akan meningkat sebesar 0,279 satuan, dengan asumsi variabel Digitalisasi SPBU (X1) bernilai tetap atau sama dengan nol. Dinyatakan bahwa jika terjadinya peningkatan pada kualitas pelayanan maka akan meningkat pula kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Digitalisasi SPBU (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok.

Koefisien determinasi (R²). Koefisien determinasi (R²) diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada Tabel 7. Berdasarkan tabel ini, diperoleh hasil koefisien determinasi (R²) bisa dilihat dari R Square sebesar 0,529 atau 52,9%. Hal ini dapat diartikan bahwa Kepuasan Konsumen (Y) SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok dipengaruhi oleh variabel Digitalisasi SPBU (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 52,9%. Dan sisanya sebesar 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini, seperti variabel pada motivasi, kepemimpinan, beban kerja, dan lain-lain.

Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,728 ^a	0,529	0,519	2,587

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), DigitalisasiSPBU (X1)

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 19, 2024

Uji T. Uji parsial atau uji t dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara masing-masing ada pengaruh terhadap variabel dependen. Tabel 8 mendaftarkan hasil-hasil dari uji t.

Tabel 8. Hasil uji secara parsial (Uji T)

Model		Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12,028	3,372			3,567	,001
	DigitalisasiSPBU (X1)	,454	,082	,516		5,522	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,279	,091	,286		3,063	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 19, 2024

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh hasil sebagai berikut :

- Variabel Digitalisasi SPBU (X1) memiliki t_{hitung} sebesar 5,522 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan t_{tabel} , $\alpha=0,05$; $df=87$ adalah sebesar 1,98761. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|5,522| > |1,98761|$, atau nilai sig t (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, Digitalisasi SPBU (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini dinyatakan bahwa variabel Digitalisasi SPBU masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok.
- Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki t_{hitung} sebesar 3,063 dengan signifikansi sebesar 0,003 dan t_{tabel} , $\alpha=0,05$; $df=87$ adalah sebesar 1,98761. Karena $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$, yaitu $|3,063| > |1,98761|$, atau nilai sig t (0,003) $< \alpha$ (0,05), maka H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen (Y) SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok.

Uji F. Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Hasil Uji F dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil uji koefisien regresi secara simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	654,906	2	327,453	48,928	,000 ^a
Residual	582,249	87	6,693		
Total	1237,156	89			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Digitalisasi SPBU (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 19, 2024

Pada Tabel 9 terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 48,928 dan F_{tabel} ($\alpha=0,05$; $df_1=2$; $df_2 = 86$) adalah sebesar 3,10. Karena $|F_{hitung}| > |F_{tabel}|$, yaitu $|48,928| > |3,10|$, atau nilai sig F (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi SPBU (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (secara bersama-sama) terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok

Kesimpulan

Pengaruh kepuasan konsumen SPBU melalui digitalisasi dan kualitas pelayanan telah dikaji dalam penelitian ini. Data diproduksi di SPBU (13.264.518) di Koto Gadang Guguk Kabupaten Solok. Hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa H1 dan H2 diterima. Dengan diterimanya H1 berarti digitalisasi SPBU (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dinyatakan oleh variabel-variabel digitalisasi SPBU masing-masing memberi pengaruh ke kepuasan konsumen. Juga, dengan diterimanya H2 berarti kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kecuali uji parsial, uji simultan (uji F) juga telah dilakukan dalam penelitian ini. Hasil membuktikan bahwa H3 diterima. Dengan demikian digitalisasi SPBU (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

- [1] Gumelar, A. Y., Rianto, T., & Sobar, A. 2023. PENGARUH DIGITALISASI SPBU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)*, 1, 49–61.
- [2] Agustini, F. 2019. *Streategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. UISU Press.
- [3] Kasinem. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat Kasinem. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 329–339.
- [4] Juniarti, A. T., & Putri, D. 2021. *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*. CV. Pena Persada.
- [5] Rifai, K. 2023. *Kepuasan konsumen*. UIN KHAS Press.
- [6] Nirwana, I. 2022. Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 503–506.
- [7] Yeni, D. H., Yeni, A., & Nasrah, R. 2023. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Solok. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 7(3), 21679–21684.
- [8] Mahmudin. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak.

journal of islamic economics and business studies, 5(1).

- [9] Zaini, A. A. 2022. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “ Warung Bek Mu 2 ” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Journal of Economics and Islamic Business*, 02(02), 47–54.
- [10] Yasir, I., Ilham, & Kalsum, P. 2022. Pengaruh Modal, Digitalisasi Informasi dan Kreativitas terhadap Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro Kecil Menengah di Pelabuhan Tanjung Ringgit Kota Palopo. *journal of islamic ekonomi and business*, 04, 23–36.
- [11] Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. 2021. *Metode penelitian kuantitatif*. WIDYA GAMA PRESS.
- [12] Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Istiqomah, R., Utami, E., Fardani, R., Sukmana, D., & Auliya, N. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Nomor March).
- [13] Afriyani, Y., & Muhajirin, M. 2021. Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap Kepuasan Konsumen pada UKM Dina Kelurahan Ntobo. *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 79–90. <https://doi.org/10.30812/target.v3i1.1175>
- [14] Nirwana, I., Amelia, I., Yeni, A., & Putra, R. K. 2024. Analysis Of Improving Teacher Performance And Work Environment And Professionalism. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 86–95.
- [15] Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 171–183. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i1.961>
- [16] Hayati, U., & Nirwana, I. 2024. Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan Perspektif Keterampilan Dan Kualitas Layanan. *Ekonomi*, 7(4), 63–69.
- [17] Nirwana, I., Sriyanti, E., & Susiana, R. 2023. Pengaruh Luas Area dan Fasilitas Terhadap Kenyamanan Pengunjung Wisata Colow Kabupaten Sijunjung. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), 69–80.