

ABSTRAK

Rajmiati Shalehah. 2018. *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) Eceran Melalui Pom Mini di Kelurahan Ampah Kota.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dra.Hj.Fithriana Syarqawie, M.H.I. , dan Pembimbing (II) Annisa Sayyid, S.H.I.,M.S.I

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena banyaknya para pedagang BBM (Bahan Bakar Minyak) eceran yang menggunakan fasilitas lebih canggih yaitu pom mini. Di Kelurahan Ampah Kota khususnya semua pedagang merubah sarananya yang tidak terdapat lagi pedagang menggunakan jiriken ataupun botol. Perubahan tersebut kemungkinan besar dipengaruhi puasnya para konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel fasilitas, pelayanan dan lokasi sebagai variabel independen, terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel dependen secara parsial dan simultan pada masyarakat Kelurahan Ampah Kota.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen BBM eceran, sedangkan sampelnya adalah 99 orang yang menjadi responden. Alat analisis yang digunakan untuk menguji data adalah analisis regresi linier berganda dengan uji parsial (uji t) dan simultan (uji f).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), dan Lokasi (X_3) berpengaruh secara parsial yang lebih berpengaruh dari lainnya adalah variabel fasilitas, dibuktikan dengan nilai Coefficients hasil uji koefisien regresi secara parsial yaitu 1,025. Uji secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian BBM eceran melalui pom mini. Dibuktikan pada nilai $F_{hitung} 74,519 > F_{tabel} 2,47$, sementara nilai Sig yang diperoleh $< 0,000 < 0,05$ yang artinya masih dalam batas toleransi ditentukan.