

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan di bidang SPBU ditandai dengan banyak bermunculannya SPBU-SPBU baru dalam beberapa tahun belakangan ini. SPBU 44.594.10 mengalami penurunan hasil penjualan dalam dua tahun terakhir yaitu pada tahun 2011 dan 2012.

Penelitian ini dilakukan pada SPBU 44.594.10 Ds Wedelan Kec. Bangsri, Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) setelah melakukan pembelian pada SPBU 44.594.10. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji *goodness of fit* (uji F, uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 44.594.10 dengan kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, disusul dengan fasilitas. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 34,8%, terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, SPBU 44.594.10