

## Abstrak

SPBU Ngabenrejo Grobogan telah menerapkan prinsip-prinsip *Pertamina Way* dan meraih sertifikasi Pasti Pas sejak tahun 2008, namun ternyata kualitas layanan masih belum bisa sepenuhnya memuaskan harapan dan kebutuhan pelanggan. Karena itu perlu dilakukan studi untuk dapat mengevaluasi hal-hal dari mutu layanan SPBU yang dianggap penting oleh pelanggan; sehingga dapat dijadikan dasar tindakan manajemen untuk menghasilkan kinerja (*performance*) yang dapat memuaskan harapan pelanggan. Penelitian ini menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja SPBU Ngabenrejo Grobogan dalam lima dimensi kualitas: *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*.

Analisis data penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Ngabenrejo Grobogan, maka digunakan "*Importance Performance Analysis*" atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *non-probability sampling* karena besarnya populasi tidak dapat diketahui secara pasti. Jumlah sampel penelitian ini adalah 68 orang yang diambil dari seluruh pelanggan yang membeli BBM di SPBU Ngabenrejo Grobogan selama bulan Juli 2012, yang terdiri atas para pengendara sepeda motor, mobil, bus/truk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepentingan (prioritas) kualitas pelayanan tertinggi menurut pelanggan ada pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu atribut-atribut yang berkaitan dengan kemampuan SPBU Ngabenrejo untuk melaksanakan/menyediakan produk/layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat/akurat, dan terpercaya. Rata-rata tingkat kinerja tertinggi dicapai oleh SPBU Ngabenrejo dalam dimensi *reliability* (keandalan) dengan tingkat kesesuaian mencapai 96,26%. Dengan demikian, SPBU Ngabenrejo telah melaksanakan/menyediakan produk/layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat/akurat, dan terpercaya sehingga memenuhi harapan/kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kinerja, analisis tingkat kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*)