**ABSTRAK**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI SPBU NO.**

**14.205.156 DESA BENGKEL KEC. PERBAUNGAN**

**KAB. SERDANG BEDAGAI)**

**AINUN LESTARI**

**NPM. 173114187**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU No.14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan. Populasi dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di SPBU No.14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan yang berjumlah 600 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang diambil secara acak dengan menggunakan teknik random sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrument pengambilan data menggunakan dokumentasi, angket dan pengamatan langsung kelapangan yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda Y=7,682+0,461 X1+0,337 X2+e, yang artinya fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,409 dan t tabel sebesar 1,67 jika dibandingkan dengan t hitung maka hasilnya 5,409>1,67, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Kualitas Pelayanan (X2) memiliki t hitung sebesar 4,988 jika dibandingkan dengan t tabel maka hasilnya 4,988>1,67, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Secara simultan, fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai F hitung > F tabel (51,225 > 3,15). Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa fasilitas dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 64,3%, sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti marketing mix, citra merk, kualitas produk, dan sebagainya .

**Kata Kunci :** Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.