**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SPBU 14-202141 MEDAN TENGGARA**

**MUHAMMAD RAFI LUBIS**

**NPM: 153114160**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara. Dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis data statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS (*Statistic Package forSosial Sciences*) *24.0 for windows* yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil regresi linear berganda Y = 4,003 + 0,328X1 + 0,262X2. Untuk melihat apakah hipotesis diterima dalam penelitian ini dapat diketahui dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t-hitung (6,010) > t-tabel (1,66123) dan sig (0,000) < 0,05 dengan kata lain H0 ditolak dan H1 diterima. Begitu juga dengan hasil penelitian dari variabel fasilitas, yang mengatakan bahwa fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal itu dapat dilihat dari nilai t-hitung (2,850) > t-tabel (1,66123) dan sig (0,005) < 0,05 dengan kata lain H0 ditolak dan H2 diterima. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara, hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung (64,639) > F tabel (2,70), dengan tingkat sig (0,000) < 0,05 (5%), dengan kata lain H0 ditolak dan H3 diterima.Sementara tingkat koefisisen determinasinya mencapai 0,628 yang berarti bahwa variabel *independent* dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 62,8% terhadap variabel *dependent*, sementara sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan**

