

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji hubungan kausal antara tiga variabel independen (kualitas layanan, fasilitas, dan kepercayaan) terhadap kepuasan pelanggan PT Opsico. Latar belakang penelitian didasari oleh permasalahan operasional yang meliputi penumpukan kendaraan pengangkut gas dalam sistem antrian, hambatan infrastruktur yang menyebabkan keterlambatan distribusi LPG, serta belum maksimalnya utilisasi fasilitas yang ada. Fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi konsumen dengan realitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Penelitian menggunakan paradigma kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui wawancara terstruktur dan survei menggunakan instrumen kuesioner. Populasi penelitian terdiri dari 80 responden yang merupakan pemilik SPBE/SPPBE. Analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Modelling dengan teknik Partial Least Square (SEM-PLS). Temuan empiris menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Fasilitas terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) Variabel kepercayaan menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Stasiun Pengisian LPG OPSICO.

