

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
DISTRIBUSI BAHAN BAKAR MINYAK TERHADAP MINAT
BELI PERTAMAX DI WILAYAH JAKARTA UTARA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama : Firyal Lutfia Andini

NIM : 40011321650051

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘alamin. Karya ini merupakan ungkapan rasa syukur saya kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya yang senantiasa dilimpahkan hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda cinta dan penghargaan yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Neneng Komalasari dan Bapak Dede Kusnandar, yang selalu mendoakan saya dengan penuh ketulusan, menyayangi dan mendukung saya tanpa henti, baik secara moral maupun materi. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat saya, Kevin Daniel Karalo, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama perjalanan ini. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan nasihat yang tiada pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan yang penulis tempuh hingga saat ini. Semoga karya ini dapat menjadi amal kebaikan bagi semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Distribusi Bahan Bakar Minyak terhadap Minat Beli Pertamina di Wilayah Jakarta Utara

Nama : Firyal Lutfia Andini

NIM : 40011321650051

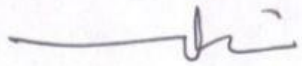
Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

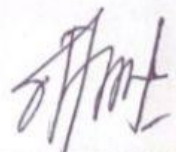
NIP. 196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji 1:

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

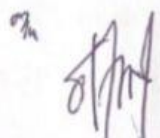
NIP. 197009251994032001


(.....)

Dosen Penguji 2:

Anafil Windriya S.E., M.M.

NIP. 199301242019032017


(.....)

Semarang, 29 September 2025
Ketua Program Studi


Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Firyal Lutfia Andini
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650051
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Januari 2003
4. Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI
LOGISTIK
5. Alamat : Jl Geladak RT.05 RW0.1

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN DISTRIBUSI BAHAN BAKAR MINYAK TERHADAP MINAT BELI PERTAMAX DI WILAYAH JAKARTA UTARA** Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Juni 2025
Pembuat pernyataan



Firyal Lutfia Andini
NIM 40011321650051

ABSTRAK

Dinamika konsumsi bahan bakar minyak (BBM) di Indonesia terus mengalami perubahan seiring pertumbuhan ekonomi, persaingan pasar, dan munculnya isu strategis seperti kasus pengoplosan yang memengaruhi kepercayaan konsumen. Salah satu produk unggulan PT Pertamina, yaitu Pertamax (RON 92), menghadapi fluktuasi minat beli meskipun memiliki harga yang relatif kompetitif dibandingkan produk sejenis dari pesaing. Kondisi ini mendorong perlunya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan distribusi terhadap minat beli Pertamax, baik secara parsial maupun simultan, sekaligus mengidentifikasi variabel yang paling dominan. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh secara parsial dan simultan, dengan harga sebagai faktor yang paling signifikan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 80 konsumen Pertamax di Jakarta Utara. Instrumen berupa kuesioner berskala Likert telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dan dinyatakan layak digunakan. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli, dengan harga sebagai variabel dominan ($\beta = 0,636$). Sementara itu, distribusi tidak berpengaruh signifikan secara parsial karena ketersediaan sudah optimal. Namun, secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan kontribusi 60,3% terhadap variasi minat beli. Penelitian ini menyimpulkan bahwa harga menjadi faktor pendorong utama, didukung kualitas layanan, sementara distribusi berfungsi sebagai standar dasar. Pertamina disarankan untuk menetapkan strategi harga yang lebih kompetitif, mempertahankan mutu layanan, dan mengembangkan inovasi dalam distribusi.

Kata Kunci: Distribusi, Harga, Kualitas Layanan, Minat Beli, Pertamax

ABSTRACT

The dynamics of fuel consumption in Indonesia continue to change in line with economic growth, market competition, and strategic issues such as fuel adulteration that affect consumer trust. Pertamax (RON 92), one of PT Pertamina's flagship products, has experienced fluctuating purchase intention despite offering relatively competitive prices compared to similar products from competitors. This condition highlights the importance of studying the factors influencing consumer purchase intention. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, price, and distribution on Pertamax purchase intention, both partially and simultaneously, and to identify the most dominant factor. Drawing on theoretical foundations and previous research, the study hypothesizes that these three variables have both partial and simultaneous effects, with price being the most significant factor. This research employed a quantitative approach using a survey of 80 Pertamax consumers in North Jakarta. A Likert-scale questionnaire was tested for validity and reliability and found to be appropriate for use. Data analysis was carried out using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The findings indicate that service quality and price have a significant positive influence on purchase intention, with price as the dominant variable ($\beta = 0.636$). Distribution, however, shows no significant partial effect due to its optimal availability. Simultaneously, the three variables significantly influence purchase intention, explaining 60.3% of the variance. The study concludes that price is the main driver of purchase intention, supported by service quality, while distribution serves as a basic standard. Pertamina is advised to adopt more competitive pricing strategies, maintain service quality, and develop innovations in distribution.

Keywords: *Service Quality, Price, Distribution, Purchase Intention, Pertamax*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Distribusi Bahan Bakar Minyak terhadap Minat Beli Pertamina di Wilayah Jakarta Utara."** Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan), Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberikan bimbingan selama proses penulisan Tugas Akhir, antara lain:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta motivasi hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
5. Anafil Windriya S.E., M.M. dan Titik Djumiarti S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan, kritik, dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan Tugas Akhir ini, sehingga hasil penelitian ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.

6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Sekolah Vokasi khususnya pada Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Ibu Anugerah Putri Nawangsari dan seluruh karyawan PT Pertamina Patra Niaga yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam pengumpulan data dan proses penelitian.
8. Keluarga besar MAL 2021 dan Keluarga besar Mahasiswa Undip Angkatan 2021 yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Semarang, 1 Juni 2025
Pembuat pernyataan



Firyal Lutfia Andini
NIM 40011321650051

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Teori Minat Beli (<i>Purchase Intention</i>).....	10
2.1.2 Teori Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	14
2.1.3 Teori Harga.....	17
2.1.4 Teori Distribusi	17
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	18
2.3 Model Penelitian/Kerangka Konseptual Penelitian	34
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	37

3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
3.6.1 Hasil Uji Validitas.....	43
3.6.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.2 Uji Hipotesis	46
BAB IV.....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Profil Lembaga	49
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.2 Deskripsi Responden.....	55
4.2.1 Usia Responden	56
4.2.2 Jenis Kelamin Responden	56
4.2.3 Intensitas Pembelian Pertamax	57
4.2.4 Tempat Pembelian Pertamax	57
4.3 Analisis Deskriptif (Temuan Penelitian).....	58
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Beli	58
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan ...	59
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	60
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Distribusi.....	61
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.4.1 Uji Normalitas	61
4.4.2 Uji Multikolinearitas	62
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.4.4 Uji Regresi Linear Berganda	64
4.4.5 Uji t	66

4.4.6 Uji F	68
4.4.7 Koefisien Determinasi (<i>Coefficient of Determination</i>).....	69
4.5 Pembahasan.....	70
4.5.1 Pembahasan Hipotesis Parsial	70
4.5.2 Pembahasan Hipotesis Simultan.....	73
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.6 Output Penelitian Terapan.....	75
BAB V	78
PENUTUP.....	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga BBM per 1 Maret 2025	2
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional	37
Tabel 3. 2 Alat Ukur Penelitian	40
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	56
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4. 3 Intensitas Pembelian Pertamax	57
Tabel 4. 4 Tempat Pembelian Pertamax	57
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Beli.....	58
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	59
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga.....	60
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Distribusi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penjualan BBM di Indonesia (2018-2024).	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian Parsial	35
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian Simultan.....	35
Gambar 4. 1 Logo Pertamina Patra Niaga	49
Gambar 4. 2 Lokasi PT Pertamina Patra Niaga Regional JBB	50
Gambar 4. 3 Struktur Marketing PT Pertamina Patra Niaga Regional JBB	51
Gambar 4. 4 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	62
Gambar 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Gambar 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Gambar 4. 8 Hasil Uji t (Parsial)	67
Gambar 4. 9 Hasil Uji F (Simultan).....	68
Gambar 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Diri.....	97
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 3 : Pertanyaan Kuesioner	99
Lampiran 4 : Dokumentasi Kegiatan.....	102
Lampiran 5 : Hasil Turnitin	102