

ABSTRAK

Perkembangan dan pertumbuhan bisnis yang sangat dinamis memaksa semua elemen yang terlibat memaksa semua elemen yang terlibat untuk terus beradaptasi dengan perubahan dan perbaikan yang konstan. SPBU Pertamina 44.502.23 UNDIP merupakan SPBU yang berlokasi sangat strategis terletak Jalan Prof. Sudarto yang juga merupakan akses utama Universitas Diponegoro membuat sebagian besar masyarakat sekitar memilih SPBU Pertamina UNDIP. Berdasarkan survei pendahuluan yang diisi oleh 12 pelanggan, didapatkan permasalahan mengenai jalur antrian yang padat pada stasiun pengisian bahan bakar minyak yang disebabkan oleh keterbatasan stasiun pengisian bahan bakar minyak yang dapat digunakan. Diperlukannya rekomendasi perbaikan agar SPBU Pertamina UNDIP dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Metode CSI digunakan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan SPBU Pertamina UNDIP secara keseluruhan serta mengetahui skala prioritas perbaikan menggunakan metode PGCV. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan pada SBPU Pertamina UNDIP masuk dalam kategori puas dengan indikator yang harus diperbaiki yaitu antrian dalam pengisian bahan bakar minyak, staf/operator menunjukkan harga/liter yang dikeluarkan, dan informasi jenis bahan bakar yang tersedia tertulis di sekitar stasiun pengisian. Rekomendasi perbaikan diberikan dengan mempertimbangkan harapan dari pelanggan yang sudah mengisi bahan bakar kendaraannya di SPBU Pertamina UNDIP minimal sebanyak 3 kali.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, metode CSI, metode PGCV.