

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GEDUNG
GRHA PERTAMINA PT PATRA JASA**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE GRHA
PERTAMINA BUILDING OF PT PATRA JASA***

Oleh
BAGAS LAKSMANA
61201022009061

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
2026**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GEDUNG
GRHA PERTAMINA PT PATRA JASA**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE GRHA
PERTAMINA BUILDING OF PT PATRA JASA***

**Oleh
BAGAS LAKSMANA
61201022009061**

SKRIPSI

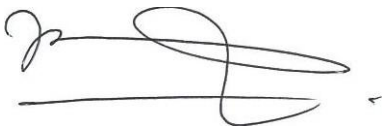
Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan



**Mei Iswandi, SE., MM
NUPTK : 4862750651130102**

**Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi
NUPTK : 7048743644130093**

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S.
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GEDUNG
GRHA PERTAMINA PT PATRA JASA**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE GRHA
PERTAMINA BUILDING OF PT PATRA JASA***

Oleh

**BAGAS LAKSMANA
61201022009061**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2026

Ketua Penguji



Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M.
NUPTK : 3463756657130102

Anggota Penguji



Iman Hernawan, S.I.P., M.M.
NUPTK : 4851757658130152

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Bagus Laksmiana

N I M : 61201022009061

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Materai

Bagus Laksmiana
61201022009061

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Bagas Laksmiana

N I M : 61201022009061

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) yang saya pergunakan adalah Gemini AI
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2026

Materai

Bagas Laksmiana
61201022009061

Nama Lengkap : Bagas Laksmiana
N I M : 61201022009061
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa

ABSTRAK

Meningkatnya kompetensi dan dinamika persaingan pada sektor jasa menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif melalui pemenuhan ekspektasi konsumen, di mana tingkat kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur utama keberhasilan operasional. Kepuasan yang optimal terbukti mampu menstimulasi loyalitas, membangun citra positif, serta memicu rekomendasi berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh fasilitas secara parsial, kualitas pelayanan secara parsial, serta pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa. Melalui analisis ini, diharapkan dapat terungkap kontribusi nyata dari kelayakan sarana prasarana fisik dan mutu interaksi pelayanan staf di lapangan dalam membentuk kenyamanan serta loyalitas konsumen secara menyeluruh.

Penelitian kuantitatif deskriptif asosiatif ini menganalisis 100 responden pengguna jasa di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji simultan menunjukkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan F hitung sebesar 53,880 (signifikansi kurang dari 0,001). Secara parsial, kedua variabel juga berpengaruh signifikan (signifikansi kurang dari 0,001) dengan t hitung fasilitas sebesar 6,985 sebagai faktor paling dominan dan t hitung kualitas pelayanan sebesar 6,926. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,517 membuktikan bahwa kontribusi gabungan fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 51,7% variasi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gedung Graha Pertamina

Name : Bagas Laksana
NIM : 61201022009061
Thesis Title : *The Influence Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction In The Grha Pertamina Building Of PT. Patra Jasa*

ABSTRACT

Increasing competence and competitive dynamics in the service sector demand companies to create a competitive advantage through the fulfillment of consumer expectations, where the level of customer satisfaction becomes the primary benchmark for operational success. Optimal satisfaction is proven capable of stimulating loyalty, building a positive image, and triggering sustainable recommendations.

This study aims to examine and prove the partial effect of facilities, the partial effect of service quality, as well as the simultaneous effect of facilities and service quality on the level of customer satisfaction at Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa. Through this analysis, it is expected to reveal the actual contribution of the feasibility of physical infrastructure and the quality of staff service interactions in the field in shaping comprehensive consumer comfort and loyalty.

This associative descriptive quantitative research analyzes 100 external visitor respondents at Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa using multiple linear regression. The simultaneous test results show that the facility and service quality variables significantly affect customer satisfaction with an F-value of 53.880 (significance less than 0.001). Partially, both variables also have a significant effect (significance less than 0.001), with the t-value for facilities at 6,985 as the most dominant factor and the t-value for service quality at 6,926. An R Square value of 0.517 proves that the combined contribution of facilities and service quality can explain 51.7% of the variance in the level of customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Grha Pertamina Building

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa" tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta motivasi yang sangat berarti. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah Swt. Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si, Selaku Ketua jurusan Manajemen
4. Bapak Mei Iswandi, S.E, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berharga bagi penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, khususnya Program Studi Manajemen, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas ketulusan, kesabaran, serta dedikasi luar biasa dalam membimbing dan mendidik penulis hingga mencapai tahap ini.
6. Seluruh jajaran staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok yang telah memberikan pelayanan serta bantuan terbaik kepada penulis sepanjang masa studi.
7. Pihak Manajemen PT Patra Jasa, khususnya pengelola Gedung Graha Pertamina, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses pengambilan data penelitian.
8. Kedua Orang Tua, atas doa yang tidak pernah putus, dukungan moril maupun materil, serta kasih sayang yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis.
9. Calon istri tercinta sebagai sumber motivasi yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, dan tanpa lelah memberi dukungan moral kepada penulis selama masa penyusunan tugas akhir dan perkuliahan.
10. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya kelas AM1 dan AM2 angkatan 2022, atas kebersamaan, perjuangan, dan suka cita yang telah dilalui bersama

penulis selama empat tahun menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
GICI

11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dorongan, bantuan, dan dukungan luar biasa yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 10 Juli 2026

Bagas Laksmna
(61201022009061)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN AI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penulisan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Manajemen Pemasaran Jasa.....	10
2.2 Teori Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Fasilitas.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Teori Kepuasan Pelanggan (Y)	21
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Pengajuan Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Dan Jenis Penelitian	29
3.1.1 Desain.....	29

3.1.2 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek, jadwal, dan Lokasi Penelitian.....	31
3.2.1 Objek.....	31
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	32
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data Penelitian.....	35
3.4 Populasi Dan Sampel	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel Penelitian.....	36
3.5 Operasional Variabel	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.7 Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data	41
3.7.1 Skala Pengukuran Dan Angka Penafsiran.....	41
3.7.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	43
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	44
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.5 Uji Hipotesis	50
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	55
4.1.2 Karakteristik Responden	57
4.1.3 Tanggapan Responden.....	59
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.1.6 Uji Hipotesis.....	81
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	87
4.2.1 Pembahasan.....	87
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	88
BAB V.....	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Laporan Keluhan Operasional.....	3
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3. 3 Tabel Interval Skala Likert	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	57
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	59
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4. 10 Uji Normalitas One Sample K. Smirnov.....	77
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	79
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4. 14 Uji T Parsial.....	83
Tabel 4. 15 Uji F Simultan	85
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Tren Laporan Keluhan Operasional Fasilitas Area Publik Gedung Grha Pertamina PT Patra Jasa (Oktober 2025 – Maret 2026)	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	75
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normal P-P Plot of Regression	76
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2. Tabel Tabulasi	102
Lampiran 3. Output SPSS	103
Lampiran 4. Kartu Bimbingan	111
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	112
Lampiran 6. Surat Perizinan Penelitian.....	113
Lampiran 7. Hasil Plagiasi	114