

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi pelayanan sistem *self service* yang terdiri dari (functionality, enjoyment, security, design, assurance, convenience, customization) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Dago Bandung. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan pada SPBU *self service* yang masih belum diketahui pasti jumlahnya. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus lamesshow yang menghasilkan 101 responden sebagai sampel. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan program IBM SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *self service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Dago dengan $t_{hitung} 4,274$ $t_{tabel} 1,660$ dapat disimpulkan bahwa *self service* berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem *Self Service*, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the dimensions of self service system services consisting of (functionality, enjoyment, security, design, assurance, convenience, customization) which have the most influence on customer satisfaction at Dago Bandung gas stations. The analysis method used in this research is observation method, and questionnaire. The population in this study are customers at self service gas stations whose exact number is still unknown. The sample in this study used the lamesshow formula which resulted in 100 respondents as a sample. The statistical analysis used in this research is simple linear regression using the IBM SPSS version 27 program. The results of this study indicate that partially self service has a significant effect on customer satisfaction at Dago gas stations with tcount 4.274 ttabel 1.660 it can be concluded that self service has a significant effect.

Keywords: Service Quality, Self Service System, and Customer Satisfaction