

Analisis Kepuasan Pelanggan Digitalisasi SPBU Pertamina Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* di PT Telkom Akses

Asep Damanhuri¹, Ratih Hastasari²

Universitas Bina Sarana Informatika Cimone^{1,2}

Jl. Gatot Subroto No. 8, Cimone, Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15114.

Email: Asepdamanhuri.7@gmail.com¹, ratih.rhs@bsi.ac.id²

Submit: 21-02-2026	Revisi: 22-02-2026	Terima 24-02-2026	Terbit Online: 03-04-2026
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina oleh PT Telkom Akses. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan SPBU yang menjadi mitra PT Telkom Akses, dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada kategori puas, yang menandakan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU yang diberikan oleh PT Telkom Akses. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kecepatan dan ketepatan penanganan gangguan, ketepatan waktu pelayanan, serta dokumentasi gangguan yang baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Telkom Akses dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Indeks Kepuasan pelanggan, Kinerja Pelayanan, Sistem digitalisasi, Operasional SPBU, Evaluasi pelayanan.

ABSTRACT

Abstracts - This study aims to determine the level of customer satisfaction as well as the factors that most influence customer satisfaction toward service quality and the handling of digitalization system disruptions at Pertamina gas stations by PT Telkom Akses. The method used in this study is the *Customer Satisfaction Index* (CSI) method. Data were collected through the distribution of questionnaires to customers of Pertamina gas stations that partner with PT Telkom Akses, using a Likert scale as a measurement tool for the level of importance and customer satisfaction toward the service attributes provided. The results of the study indicate that the *Customer Satisfaction Index* (CSI) value falls into the satisfied category, which shows that, in general, customers are satisfied with the services and handling of digitalization system disruptions provided by PT Telkom Akses. The service attributes that have the greatest influence on customer satisfaction are the speed and accuracy of disruption handling, punctuality of service time, and good documentation of disruptions. The results of this study are expected to serve as evaluation material for PT Telkom Akses in improving service quality in order to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction Index* (CSI), Service performance, Digitalization system, Fuel station operations, Service Evaluation

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang kian akseleratif memacu beragam sektor industri untuk menerapkan digitalisasi dalam operasional bisnisnya, tidak terkecuali pada bidang energi dan bahan bakar minyak. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah system Digitalisasi SPBU Pertamina, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, ketepatan data penyaluran BBM, serta transparansi transaksi di setiap stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Dalam pelaksanaannya, system digitalisasi ini memerlukan dukungan infrastruktur jaringan dan layanan teknis yang andal.

PT. Telkom Akses salah satu mitra penyedia layanan infrastruktur dan penanganan gangguan memiliki peran penting dalam memastikan system Digitalisasi SPBU dapat berjalan dengan optimal. Namun demikian, dalam praktik di lapangan sering kali masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan koneksi jaringan, keterlambatan penanganan gangguan, serta kurangnya komunikasi antara pihak teknis dengan pelanggan (SPBU). Masalah-masalah tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Telkom Akses. Maka dari itu, diperlukan kajian mendalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah pendekatan yang bisa

diaplikasikan agar mengalkulasi level Kepuasan Pelanggan secara numerik ialah CSI yang kerap dikenal dengan artiannya sebagai *Customer Satisfaction Index*.

Pendekatan CSI ialah sebuah teknik kuantitatif yang dimanfaatkan guna menakar derajat kepuasan Pelanggan secara komprehensif berbasis penilaian terhadap berbagai atribut pelayanan atau produk. Metode ini menggabungkan antara taraf urgensi dan derajat kepuasan pelanggan sehingga mampu menyajikan ilustrasi mengenai kepuasan pelanggan atas performa korporasi. Merujuk aritinang (2005), CSI diaplikasikan guna memahami sejauh mana taraf kepuasan pelanggan secara totalitas dengan cara mengintegrasikan bobot kepentingan dan kepuasan pelanggan pada setiap atribut yang dinilai. Dengan demikian, metode CSI menjadi alat yang efektif bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan. (Utomo et al. & Al., 2021)

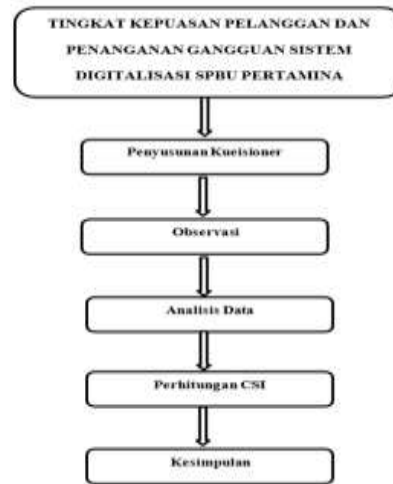
Indikator dalam metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* terdiri dari dua elemen primer, yakni taraf urgensi dan kepuasan pelanggan atas atribut pelayanan yang dianalisis. Derajat kepentingan memperlihatkan seberapa vital suatu atribut pelayanan menurut konsumen, atas performa korporasi pada atribut tersebut. Menurut Irawan (2008), pengukuran kepuasan pelanggan harus memepertimbangkan kedua aspek tersebut agar hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi kepuasan pelanggan secara objektif. Atribut yang digunakan pelayanan sebagai indikator dapat dosesuaikan dengan atribut layanan yang diteliti, seperti kecepatan pelayanan, keandalan, ketepatan dan kualitas komunikasi. (Rosalina et al., 2025)

Dalam penelitian ini, metode CSI dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU. Mengingat sistem digitalisasi berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional dan akurasi data transaksi, maka evaluasi kepuasan pelanggan menjadi aspek yang krusial. Penggunaan metode CSI diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan secara lebih terarah dan terukur.

Mengacu pada konteks latar belakang yang telah di paparkan, maka identifikasi masalah dalam studi ini dirumuskan dalam berikut ini: 1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.Telkom Akses dalam menangani gangguan sistem Digitalisasi SPBU Pertamina. 2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan dan penanganan gangguan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi: (1) Guna mengidentifikasi taraf kepuasan pelanggan atas

pelayanan dan penanganan gangguan system Digitalisasi SPBU Pertamina oleh PT. Telkom Akses. (2) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut.



Sumber: (Damanhuri, 2026)

Gambar 1 Kerangka Berpikir

2. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif diaplikasikan sebab riset ini melibatkan data numerik yang didapat dari resultan kuesioner guna mengukur derajat kepuasan pelanggan atas pelayanan serta penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina. (Setiawan et al., 2022)

Metode deskriptif yang digunakan oleh peneliti ini adalah untuk menggambarkan hasil analisis tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang ada dengan metode ini, peneliti berusaha memaparkan bagaimana kondisi riil derajat kepuasan pelanggan atas pelayanan PT. Telkom Akses berbasis hasil kalkulasi memanfaatkan metode *CSI*. (Nirwana et al., 2024)

2.1. Populasi dan Sampel Penelitian

populasi ialah area generalisasi yang tersusun atas objek atau subjek yang mengandung kualitas serta karakteristik spesifik yang ditentukan oleh periset untuk ditelaah dan lantas ditarik konklusinya Dalam riset yang saya laksanakan ini, bahwasanya yang menjadi populasi ialah 30 SPBU Pertamina yang telah menggunakan layanan sistem digitalisasi dan mendapatkan layanan penanganan gangguan dari PT. Telkom Akses di wilayah kota dan kabupaten Tangerang. (Zuliatun et al., 2024)

Sampel merupakan fraksi dari kuantitas dan karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut. Metode yang diaplikasikan dalam studi ini memanfaatkan metode *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh. (Jailani, et al., 2023)

Teknik sampel jenuh menjadi penetapan

manakala seluruh anggota populasi dimanfaatkan sebagai sampel; hal ini dilakukan jika dalam pengambilan sampel jumlah populasi tergolong kecil. Karena minimnya jumlah populasi yang eksis, maka periset akan mengambil sampel dari segenap karyawan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum bagian kepegawaian sebanyak 60 responden. (Andini & Waluyo, 2022)

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam studi ini, diaplikasikan sejumlah teknik penghimpunan data sebagai berikut: Kuesioner dimanfaatkan guna memperoleh data utama dari responden. Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel pelayanan, penanganan gangguan, dan kepuasan pelanggan. Penertapan angket ini di tunjukan supaya menjangkau data dari sampel berjumlah besar dalam lingkup riset kuantitatif (Bambang Sudaryana et al., 2022)

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data riset diartikan selaku sebuah tahapan metodologis guna mentransformasi data mentah menjadi wawasan yang bermakna lewat aplikasi instrumen statistik maupun teknik kualitatif. Maksud primernya ialah guna mengidentifikasi pola, korelasi, ataupun kecenderungan dalam data, yang krusial guna menjawab permasalahan riset atau memvalidasi sebuah teori. Keberhasilan riset serta keabsahan luaran yang didapat sangat dipengaruhi oleh akurasi dalam penentuan prosedur penelaahan serta akurasi dalam menafsirkan temuan. Dengan pemahaman mendalam terkait gagasan serta intensi pengolahan data, investigator mampu mendesain dan melaksanakan kajian yang mangkus guna merumuskan konklusi komprehensif serta menyumbangkan andil bagi kemajuan wawasan ilmiah (Ivan Fanani Qomusuddin & Siti Romlah, 2021 dalam (Candra Susanto et al., 2024)

a. Uji Validitas

Sebuah luaran studi dianggap absah apabila ditemukan keselarasan antara informasi yang dikoleksi dengan realitas aktual pada sasaran studi. Perangkat yang valid menandakan bahwasanya sarana ukur yang didayagunakan untuk mendapatkan data benar-benar presisi. Validitas bermakna instrumen tersebut sanggup menakar secara pas apa yang semestinya ditakar,

sebagaimana diungkapkan oleh Sugiono (2015) dalam kutipan (Marliza Ade Fitri et al, 2023)Pemeriksaan Sig. Diimplementasikan dengan memanfaatkan kriteria r tabel (0,444) pada taraf Sig. 0,05 melalui tes dua sisi. Sebuah item dinyatakan sah bila angkanya positif dan r hitung melampaui r tabel; sebaliknya, item dianggap tidak sah jika r hitung lebih minimum dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Pemeriksaan ini ialah tentang keajegan sebuah instrumen dalam mengukur suatu gagasan. Pengujian ini dimaksudkan guna mengevaluasi apakah kuesioner menunjukkan konsistensi apabila pengukuran dengannya dikerjakan berulang kali. Landasan pengambilan keputusan adalah besaran Cronbach's Alpha yang wajib melampaui besaran angka 0,6, Sujerweni (2014) yang dirujuk oleh (Setiani et al., 2021)

c. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Teknik CSI ialah pendekatan telaah numerik yang diaplikasikan guna menakar derajat kepuasan pelanggan secara komprehensif berlandaskan pada penilaian pelanggan terhadap berbagai atribut layanan. Metode ini menggabungkan antara taraf urgensi (*importance*) serta kualitas performa (*performance*) dari masing- masing elemen layanan, sehingga menghasilkan satu nilai indeks kepuasan kepuasan dalam bentuk presentase. CSI kerap dimanfaatkan pada studi kepuasan pelanggan lantaran sanggup memberikan gambaran umum tingkat kepuasan sekaligus membantu manajemen dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Semakin besar skor CSI yang didapatkan, maka kian tinggi juga derajat kepuasan pelanggan atas sebuah barang maupun jasa yang diinvestigasi pada (Amelia et al., 2025)

Menurut (Jaya et al., 2022) Adapun langkah-langkah metode perhitungan CSI sebagai berikut:

1. Mengkalkulasikan nilai rerata (mean)

Setiap atribut pelayanan serta penanganan gangguan dihitung rata-ratanya dari seluruh responden untuk memperoleh *mean importance score (MIS)* dan *Mean Satisfaction* .

$$\text{Mean} = \frac{\sum x}{n}$$

2. Mengkalkulasi *Weighting Factor (WF)* atau bobot urgensi dilaksanakan guna memahami seberapa signifikan dampak tiap komponen pada derajat kepuasan total.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

3. Menghitung *Weighted Score (WS)*

Nilai ws diperoleh dengan mengalikan WF dan MSS dari setiap atribut.

$$WS_i = WFI \times MSS_i$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Seusai seluruh skor WS didapatkan, angka CSI dikalkulasi menggunakan formula.

$$CSI = \left(\frac{\sum WS_i}{\text{skala maksimum}} \right)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Partisipan yang terlibat pada studi ini merupakan pihak pengelola atau perwakilan SPBU Pertamina di wilayah Kota dan Kabupaten Tangerang yang menggunakan sistem digitalisasi serta memperoleh layanan pelayanan dan penanganan gangguan dari PT. Telkom Akses. Penghimpunan informasi dilaksanakan memakai teknik angket yang didistribusikan pada 60 partisipan melalui pendekatan sampel jenuh, yang mana segenap elemen populasi ditetapkan sebagai subjek. Ciri- ciri partisipan mencakup gender, umur, serta jenjang edukasi, yang dimanfaatkan guna menyajikan deskripsi lazim profil subjek sekaligus menunjang telaah derajat Kepuasan Pelanggan atas pelayanan dan penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina oleh PT. Telkom Akses.

3.1. Uji Kualitas Data

3.1.1. Uji Validitas

Evaluasi validitas dilaksanakan melalui komparasi antara skor r hitung kontra r tabel bagi degree of freedom (df) = n - 2, sehingga Df = 60 - 2 = 58. Melalui taraf Sig.nya ($\alpha = 0,05$) pada tabel r, diperoleh angka 0,254. Maka, apabila koefisien antara butir dengan total butir setara atau melampaui 0,254, butir tersebut diklaim valid; sebaliknya, bilamana angka korelasi berada di bawah 0,254, maka butir itu dianggap tidak valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5% (n=60)	Keterangan
Pelayanan	P1.1	0,871	0,254	Valid
	P1.2	0,869	0,254	Valid
	P1.3	0,880	0,254	Valid
	P1.4	0,863	0,254	Valid
Penanganan Gangguan	P2.1	0,864	0,254	Valid
	P2.2	0,851	0,254	Valid
	P2.3	0,862	0,254	Valid
	P2.4	0,847	0,254	Valid
Kepuasan Pelanggan	K1	0,857	0,254	Valid
	K2	0,853	0,254	Valid
	K3	0,896	0,254	Valid
	K4	0,876	0,254	Valid
	K5	0,852	0,254	Valid
	K6	0,910	0,254	Valid
	K7	0,786	0,254	Valid
	K8	0,864	0,254	Valid

Sumber : (Damanhuri, 2026)

Merujuk pada paparan tabulasi 1, tertera resultan tes validitas guna pernyataan-pernyataan dalam variabel "Pelayanan", "Penanganan Gangguan", dan "Kepuasan Pelanggan". Setiap pernyataan mempunyai skor R hitung, yang disandingkan terhadap R tabel 5% bagi menentukan validitasnya. Semua pernyataan yang dievaluasi mengantongi R hitung melampaui R tabel, alhasil seluruhnya diklaim valid.

3.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas mengadopsi formula Cronbach Alpha. Penafsiran atas reliabilitas variabel

dianggap andal apabila koefisien variabelnya melebihi 0,60 dan lazimnya menggunakan acuan berikut ini:

Apabila skor Cronbach Alpha $\alpha \geq 0,60$, maka resultan uji coba mempunyai reliabilitas yang memadai. Andaikata angka Cronbach Alpha $\alpha \leq 0,60$, maka hasil uji coba mempunyai reliabilitas yang kurang memadai. Di bawah ini adalah resultan pengolahan data atas uji reliabilitas:

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan	0,894	Reliable
Penanganan Gangguan	0,878	Reliable
Kepuasan Pelanggan	0,951	Reliable

Sumber : (Damanhuri, 2026)

Dari tabulasi itu, kesimpulan yang ditarik ialah bahwa faktor Pelayanan, Penanganan gangguan, serta Kepuasan Pelanggan seluruhnya menunjukkan angka Cronbach's Alpha yang melampaui 0,60. Maka sebab itu, semua tolak ukur yang sudah diterapkan tersebut itu masing-masingnya pada faktor tersebut dapat dianggap reliabel serta mengandung tingkat keandalan yang baik.

3.2. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI pada studi ini dideskripsikan sebagai instrumen penakar derajat kepuasan secara agregat dengan meninjau realitas dari masing-masing variabel yang diaplikasikan, yakni Pelayanan, Penanganan gangguan, Kepuasan pelanggan. Hasil yang diperoleh melalui CSI dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3. Mean Importance Score (MIS)

No	Atribut	Total Skor Kepentingan	Jumlah Responden	MIS
1	P1	240	60	4,00
2	P2	238	60	3,97
3	P3	232	60	3,87
4	P4	236	60	3,93
5	P2.1	244	60	4,07
6	P2.2	234	60	3,90
7	P2.3	230	60	3,83
8	P2.4	228	60	3,80
Total		1.882		31,37

Sumber : (Hasil Olah Data Excel, 2026)

Dari tabulasi 3 diketahui bahwasanya angka dari Mean Importance Score (MIS) dari seluruh atribut pelayanan berada pada rentang 3,80–4,07, yang mengisyaratkan bahwasanya segenap atribut dievaluasi krusial sampai sangat krusial oleh responden. Atribut P2.1 memiliki nilai MIS tertinggi

sebesar 4,07, yang berarti atribut tersebut merupakan aspek yang paling diprioritaskan oleh pelanggan. Sementara itu, atribut P2.4 memiliki nilai MIS terendah sebesar 3,80, namun tetap berada pada kategori penting. Total nilai MIS sebesar 31,37 digunakan sebagai dasar dalam perhitungan bobot kepentingan (*Weighting Factor*) pada metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 4 Tabel Mean Satisfaction Score

No	Atribut	Total Skor Kepuasan	Jumlah Responden	MSS
1	K1	237	60	3,95
2	K2	242	60	4,03
3	K3	238	60	3,97
4	K4	236	60	3,93
5	K5	235	60	3,92
6	K6	234	60	3,90
7	K7	236	60	3,93
8	K8	230	60	3,83
Total		1888		31,47

(MSS)

Sumber : (Hasil Olah Data Excel,2026)

Menurut Tabulasi 5, diketahui pada angka MSS yang kerap dikenal dengan *Mean Satisfaction Score* dari seluruh atribut pelayanan berada pada rentang 3,83–4,03, yang merefleksikan bahwa responden secara umum merasa terpenuhi hingga sangat terpenuhi atas Pelayanan yang disajikan. Atribut K2 mempunyai angka MSS tertinggi senilai 4,07, yang menandakan bahwasanya dokumentasi dan tindak lanjut penanganan gangguan dinilai sangat memuaskan oleh pelanggan. Sementara itu, nilai MSS terendah terdapat pada atribut K8 sebesar 3,83, namun tetap berada pada kategori puas. Total nilai MSS sebesar 31,47 digunakan dalam perhitungan *Weighted Score (WS)* pada metode CSI.

Tabel 5 Tabel *Weighting Factor (WF)*

No	Atribut	MIS	WF (%)
1	P1	4,00	12,75
2	P2	3,97	12,65
3	P3	3,87	12,33
4	P4	3,93	12,54
5	P2.1	4,07	12,96
6	P2.2	3,90	12,43
7	P2.3	3,83	12,22
8	P2.4	3,80	12,11
Total		31,37	100,00

Sumber : (Hasil Olah Data Excel,2026)

Berdasarkan Tabulasi 5, diketahui bahwa nilai *Weighting Factor (WF)* dari seluruh atribut pelayanan berada pada rentang 12,11%–12,96%. Atribut P2.1 memiliki nilai WF tertinggi sebesar 12,96%, yang menunjukkan bahwa atribut tersebut

memiliki tingkat kepentingan paling tinggi dibandingkan atribut lainnya. Sementara itu, atribut P2.4 memiliki nilai WF terendah sebesar 12,11%, namun tetap memberikan kontribusi mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Total nilai WF sebesar 100% menunjukkan bahwa pembobotan atribut telah dilakukan secara proporsional dan dapat digunakan dalam perhitungan *Weighted Score (WS)* pada metode CSI yang kerap dikenal dengan *Customer Satisfaction Index*.

Tabel 6 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

NO	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1	P1	4,00	12,75	3,95	50,37
2	P2	3,97	12,65	4,03	51,01
3	P3	3,87	12,33	3,97	48,90
4	P4	3,93	12,54	3,93	49,32
5	P2.1	4,07	12,96	3,92	50,78
6	P2.2	3,90	12,43	3,90	48,49
7	P2.3	3,83	12,22	3,93	48,07
8	P2.4	3,80	12,11	3,83	46,44
TOTAL		31,37	100,00	31,47	393,4
				WS	78,68

Sumber : (Hasil Olah Data Excel,2026)

Menurut output pengkalkulasian dengan menerapkan metode *Weighted Score*, diperoleh nilai *Mean Importance Score (MIS)* dengan total sebesar 31,37 yang kemudian digunakan untuk menghitung *Weight Factor (WF)* melalui perbandingan MIS tiap atribut terhadap total MIS sehingga diperoleh total WF sebesar 100%. Selanjutnya, *Mean Satisfaction Score (MSS)* dihitung guna mengidentifikasi taraf kepuasan responden atas masing-masing atribut dengan total nilai 31,47. Nilai *Weighted Score (WS)* diperoleh dari resultan multiplikasi antara WF dan MSS pada setiap atribut, dan setelah dijumlahkan menghasilkan WS total sebesar 393,4. Nilai tersebut kemudian dibagi dengan skor maksimum skala penilaian (5) sehingga diperoleh indeks kepuasan sebesar 78,68, yang memperlihatkan bahwa secara agregat derajat kepuasan responden atas Pelayanan bertengger pada klasifikasi sangat baik, dengan atribut P2 sebagai faktor yang memberikan kontribusi kepuasan terbesar.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Mengacu pada result studi serta pembahasan perihal analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan dan penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina oleh PT. Telkom Akses dengan memanfaatkan pendekatan CSI yang kerap dikatkaan sebagai *Customer Satisfaction Index*, maka dapat ditarik sejumlah konklusi sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berbasis Skor CSI. Berdasarkan hasil hitungan memanfaatkan metode CSI, diraih angka CSI sebanyak 78,68%. Skor tersebut bertengger pada kisaran 66%–80%, yang termasuk dalam klasifikasi puas. Fakta ini mengindikasikan bahwa secara

agregat konsumen merasa puas terhadap Pelayanan serta penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina yang diberikan oleh PT. Telkom Akses. Layanan yang disajikan dinilai telah sanggup memenuhi bahkan melewati ekspektasi konsumen.

2. Faktor-Faktor yang Paling Memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Berlandaskan hasil analisis *Weighted Score* (WS), diketahui bahwa atribut ketepatan perbaikan gangguan (P2) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, dengan angka WS tertinggi sejumlah 50,01. Selain itu, atribut lain seperti ketepatan waktu pelayanan dan dokumentasi penanganan gangguan juga memberikan kontribusi yang cukup besar atas derajat Kepuasan Pelanggan. Hal tersebut menandakan bahwa pelanggan lebih memprioritaskan kecepatan, ketepatan, dan keandalan layanan dalam sistem digitalisasi SPBU.

4.2. Saran

Mengacu pada temuan riset serta kesimpulan yang telah dijabarkan, penulis mengajukan beberapa saran yang didambakan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun periset selanjutnya, yakni sebagai berikut:

1. Bagi PT. Telkom Akses
PT. Telkom Akses disarankan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan serta penanganan gangguan sistem digitalisasi SPBU Pertamina pada aspek kecepatan respon dan ketepatan perbaikan gangguan yang terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan juga disarankan untuk melakukan evaluasi kinerja layanan secara berkala dengan menggunakan metode pengukuran kepuasan pelanggan selayaknya Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai piranti *monitoring* mutu layanan. Di samping itu, eskalasi kompetensi sumber daya manusia lewat pelatihan teknis serta komunikasi layanan perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan profesional.
2. Bagi Pelanggan (SPBU Pertamina)
Pihak SPBU Pertamina diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan PT. Telkom Akses dalam melaporkan gangguan sistem digitalisasi secara tepat dan lengkap. Pelaporan gangguan yang jelas dan cepat akan membantu proses penanganan gangguan menjadi lebih efisien serta efektif, sehingga mampu meminimalisir dampak gangguan terhadap operasional SPBU.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian selanjutnya disarankan agar mengembangkan objek serta cakupan studi

dengan kuantitas responden yang lebih masif atau area riset yang lebih luas supaya resultan studi dapat digeneralisasikan dengan lebih baik. Selain itu, peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti loyalitas pelanggan, kualitas sistem informasi, atau efektivitas komunikasi layanan, serta mengombinasikan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) bersama metode analisis

lain layaknya *Importance Performance Analysis* (IPA) guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Amelia, R., Haryanto, E. V., & Sianturi, N. E. (2025). *Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kepuasan Konsumen pada Kinerja Karyawan dengan Metode CSI Berbasis Android (Studi Kasus : Nagamart Houseware)*. 2(1), 420–434.
- Andini, S. F., & Waluyo, M. (2022). *DALAM MENENTUKAN STRATEGI PEMASARAN PADA PT . OSH*. 03(01), 73–84.
- Bambang Sudaryana et al., H. R. R. A. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Budi Utama.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Hidayah, N., & Hastasari, R. (2026). *Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja Di PT Qualis Indonesia Dengan Metode Customer Satisfaction Index*. 2(4), 703–710.
- Jailani, et al., M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 1, 1–9.
- Jaya, O., Purba, W., & Siregar, M. P. et al. (2022). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada rudang hotel berastagi menggunakan metode customer satisfaction index (csi)*. 5, 147–152. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>
- Marliza Ade fitri et al, H. M. I. D. putri. (2023). *PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA BENGKULU*. vol 11 no.
- Nirwana, I., Yeni, A., & Hijrah, T. A. (2024). *Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan*. 17(2), 405–414.
- Rosalina et al. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Bank BRI Umbulsari Jember Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)*. 03(01), 1–6.

- Setiani, N. A., Najib, M. F., Amalia, F. A., & Kunci, K. (2021). *Analisis Pertimbangan Niat Pembelian Produk Korean Beauty*. 4–5.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)*. 1(4), 286–295.
- Utomo et al., H. S., & Al., S. et. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Elektronik Tiktok Shop Menggunakan Metode CSI dan IPA*. 1–15.
- Zuliatun, N., Abidin, Z., Wahyulina, S., & Magfirahti, R. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 5(1), 32–38. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v5i1.517>