

Pengaruh Kualitas Produk dan Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina

Ghaissani Nursabrina Wijaya

Magister Manajemen, Universitas Jayabaya

E-mail: ghaissani.wijaya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk (X1) dan kebijakan harga (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui kualitas pelayanan (Z) Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dan judgement sampling dengan menyebarkan kuesioner online kepada 60 responden yang pernah melakukan transaksi lebih dari 2 kali di Green Nitrogen SPBU Bekasi Barat. Metode penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Model berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan nilai (PValue < 0,05). Dari hasil penelitian dapat diperoleh kualitas produk dan kebijakan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Hasil lain menunjukkan bahwa kebijakan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian ini kualitas produk tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan juga kualitas pelayanan.

Kata kunci : kualitas produk, kebijakan harga, kualitas pelayanan, green nitrogen, spbu pertamina, structural equation modeling (sem-pls)

Abstract

This thesis aims to determine whether there is an influence of product quality (X1) and pricing policy (X2), on customer satisfaction (Y) through service quality (Z) of Green Nitrogen at Pertamina gas stations. This study uses a quantitative approach. The sampling technique uses non-probability sampling and judgment sampling by distributing online questionnaires to 60 respondents who have made transactions more than 2 times at Green Nitrogen West Bekasi Gas Station. This research method uses Structural Equation Model analysis based on Partial Least Square (SEM-PLS) with a value (PValue <0.05). From the research result can be obtained that product quality and pricing policy have a significant effect on customer satisfaction through service quality. Other results show that pricing policy has a significant effect on customer satisfaction and also service quality, service quality has an effect on customer satisfaction. However, in this study, product quality does not directly affect customer satisfaction and also service quality.

Keywords: Product Quality, Pricing Policy, Service Quality, Green Nitrogen, Pertamina Gas Station, Structural Equation Modeling (SEM-PLS)

Pendahuluan

Dalam dunia transportasi dan otomotif, perawatan ban memegang peranan penting dalam menjaga performa kendaraan dan keselamatan berkendara. Ban yang dalam kondisi optimal tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengemudi tetapi juga mengurangi risiko kecelakaan yang disebabkan oleh kerusakan ban (Hermawan et al., 2021). Salah satu aspek perawatan ban yang sering diabaikan oleh pengendara adalah tekanan angin ban yang stabil. Tekanan angin yang tidak terjaga dapat mempengaruhi kinerja ban, meningkatkan risiko keausan dini, dan memicu panas berlebih saat berkendara. Dengan tingginya angka penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia, muncul kebutuhan akan solusi yang lebih efisien dalam menjaga kualitas ban.

Jumlah kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya, terlihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS), dari tahun 2018 sampai 2023 jumlah pengendara bermotor mengalami peningkatan terus menerus (Bima, 2023). Pada tahun 2018 sepeda motor berjumlah 106 juta unit. Kemudian pada tahun 2023 jumlah sepeda motor mencapai 135 juta unit, mengalami peningkatan 26 juta sepeda motor (Alfahri & Sopang, 2023). Sedangkan, mobil mengalami peningkatan 4 juta unit dalam waktu 6 tahun. Dari 2018 dengan total 14 juta dan 2023 dengan total 18 juta (Ardiyanti et al., 2023).

Selama ini, mayoritas pengendara di Indonesia lebih memilih layanan tambal ban angin biasa yang banyak ditemui di pinggir jalan. Selain mudah diakses, layanan ini umumnya memiliki biaya yang terjangkau dan dapat menyelesaikan masalah ban bocor dalam waktu singkat. Namun, penggunaan angin biasa untuk mengisi tekanan ban memiliki sejumlah kekurangan, seperti tekanan yang tidak stabil dan adanya kandungan uap air yang dapat menyebabkan korosi pada pelek kendaraan. Tekanan angin yang mudah berkurang juga membuat pengendara harus sering mengecek dan mengisi ulang tekanan ban, yang tentunya kurang praktis.

Kenyamanan saat berkendara adalah faktor penting saat berkendara motor maupun mobil (Anwar & Mujito, 2021). Konsentrasi dan fokus berkendara sangat mempengaruhi kenyamanan saat berkendara, sehingga mengurangi resiko kecelakaan (Muhammad et al., 2024). Salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan saat berkendara motor dan mobil adalah kondisi jalan yang baik (Gumelar et al., 2023). Jalan yang berlubang akan mempengaruhi guncangan dan getaran pada mobil dan mempengaruhi kenyamanan berkendara dan kenyamanan penumpang (Suzukitrimitra.co.id, 2023), diakses 15 juni 2024).

Guncangan dan getaran dipengaruhi juga oleh tekanan ban dari kendaraan (Sagyta, 2022). Tekanan ban yang terlalu rendah dapat menyebabkan mengurangi kenyamanan berkendara, mempercepat keausan ban, mempercepat kerusakan ban, dinding ban retak dan rapuh dan resiko ban pecah (Azalia et al., 2023), diakses 15 juni 2024). Pentingnya untuk memastikan tekanan angin ban dalam kondisi yang sesuai. Tekanan angin ban yang sesuai dapat meningkatkan kenyamanan berkendara

dan mengurangi risiko terjadinya kecelakaan.

Terdapat beberapa cara untuk memastikan tekanan angin ban dalam kondisi yang sesuai menurut (Suzuki.co.id, 2020), 15 Juni 2024. Periksa tekanan angin ban secara rutin. Tekanan angin ban dapat berkurang seiring waktu dan penggunaan. Penting untuk memeriksa tekanan angin ban sebelum melakukan perjalanan. Gunakan alat pengukur tekanan angin ban yang akurat. Perhatikan tekanan angin ban yang tertera pada kendaraan. Pastikan tekanan angin ban tidak berlebihan.

Kualitas angin ban tradisional mengandung oksigen, uap air, dan gas-gas lain yang dapat menyebabkan penurunan tekanan angin ban, kerusakan ban, dan akselerasi yang tidak optimal di karenakan memiliki kepadatan angin yang rendah (Yulniangsi, 2023), diakses 15 juni 2024). Akselerasi yang tidak optimal dapat menyebabkan kendaraan lebih lambat untuk melaju. Layanan isi angin tradisional yang biasa ditemui di pinggir jalan dan SPBU dengan layanan gratis. Memiliki pelayanan yang kurang baik seperti tekanan angin ban yang tidak akurat, kondisi tempat pengisian yang kurang baik.

Seiring meningkatnya pemahaman pengendara mengenai pentingnya perawatan ban yang lebih baik, alternatif penggunaan Nitrogen mulai mendapatkan perhatian. Green Nitrogen, yang kini ditawarkan di berbagai Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Pertamina, memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya lebih efektif dibandingkan dengan angin biasa. Nitrogen memiliki sifat lebih stabil dalam menjaga tekanan ban, tidak mudah terpengaruh perubahan suhu, serta mengandung lebih sedikit uap air, sehingga mengurangi risiko korosi pada komponen ban dan pelek kendaraan. Dengan demikian, penggunaan Nitrogen tidak hanya memperpanjang umur ban tetapi juga meningkatkan kenyamanan berkendara dalam jangka panjang.

Gambar 2 di atas menunjukkan perbedaan saat ban di isi dengan angin tradisional dan angin nitrogen. Ban yang di isi dengan angin biasa mengandung 78% nitrogen, 21% oksigen dan air karna ini tekanan ban akan lebih cepat mengalami kempes karena gas oksigen mudah keluar dan mudah mengembun, selain itu ban akan terasa lebih berat karna terjadinya proses pemuaiiaan di dalam ban dan memungkinkan terjadinya pecah ban. Berbeda dengan angin nitrogen mengandung 95% nitrogen dan 5% oksigen. Angin nitrogen merupakan angin yang murni yang sudah di saring dan tidak memiliki kandungan air. Kandungan nitrogen yang murni membuat tekanan ban menjadi stabil.

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen nitrogen adalah persaingan antar merek dan masalah pengisian nitrogen palsu. Green Nitrogen harus meyakinkan konsumen bahwa nitrogen yang digunakan memiliki kualitas atau kemurnian yang tinggi, pelayanannya baik. Nitrogen yang dihasilkan oleh mesin nitrogen yang asli dapat dijamin kemurniannya. Mesin nitrogen yang asli menggunakan kompresor untuk menyaring angin dan memproduksi nitrogen dengan kemurnian tinggi.

Berikut ini perbedaan mesin nitrogen yang asli dan yang tidak asli:

Mesin nitrogen yang asli menggunakan kompresor untuk menyaring angin. Mesin nitrogen yang asli dapat memvakum ban kendaraan hingga benar-benar kosong dari gas lain. Mesin nitrogen yang asli dapat menghasilkan nitrogen dengan

kemurnian tinggi. Mesin nitrogen yang asli dapat memastikan kemurnian nitrogen tetap terjaga sampai di dalam ban.

Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh tukang tambal ban pinggiran adalah kurangnya keahlian dan pengalaman. Tidak semua tukang tambal ban memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai untuk menangani berbagai jenis kerusakan ban. Permasalahan ini dapat menyebabkan tambalan yang tidak rapi, mudah bocor kembali dan bisa menyebabkan ban rusak secara permanen. Kurangnya pelatihan dan pengembangan teknologi dan metode tambal ban terbaru. Peralatan yang digunakan tukang tambal ban terkadang menggunakan peralatan dan bahan yang kualitasnya kurang baik. Hal ini dapat menyebabkan tambal ban yang tidak tahan lama dan mudah bocor kembali. Kurangnya kontrol kualitas terhadap bahan dan peralatan yang digunakan dapat meningkatkan risiko kerusakan ban. Selain itu sering terjadinya ketidakjujuran dan penipuan, beberapa tukang tambal ban tidak jujur dan melakukan penipuan terhadap konsumen. Hal ini dapat berupa melebih-lebihkan kerusakan ban untuk menaikkan harga layanan, mengganti ban dengan ban bekas tanpa sepengetahuan konsumen, menggunakan bahan dan peralatan yang tidak sesuai dengan kebutuhan ban.

Faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga, lokasi, dan kenyamanan menjadi variabel penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan tambal ban dan pengisian Green Nitrogen di SPBU Pertamina, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang dinilai pelanggan. Hal ini mencakup profesionalisme petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan proses pengisian nitrogen, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia di lokasi layanan.

Berdasarkan data dan fakta tersebut, penelitian ini mengambil faktor kualitas produk dan kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Dengan tercapainya harapan-harapan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan layanan tambal ban dan pengisian Green Nitrogen di SPBU Pertamina, serta memberikan manfaat bagi konsumen, pelaku industri, dan lingkungan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada pada Green Nitrogen sebagai berikut: Kualitas produk yang dimiliki Green Nitrogen dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan Green Nitrogen kepada pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan kepada pelanggan Green Nitrogen dibandingkan dengan kompetitor dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seberapa besar kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang ditawarkan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Green Nitrogen.

Tujuan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Menguji secara empiris kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Menguji secara empiris kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Menguji secara empiris kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina.

Menguji secara empiris kualitas produk terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Menguji secara empiris kebijakan harga terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Menguji secara empiris kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Menguji secara empiris kualitas kebijakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Manfaat Penelitian ini diharapkan mampu memberikan jawaban dari permasalahan- permasalahan yang telah dirumuskan dan dapat memberikan manfaat sebagai berikut: Memberikan informasi kepada Green Nitrogen mengenai peningkatan kepuasan pelanggan dalam perusahaan. Menjelaskan bagaimana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan oleh perusahaan. Menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pemerintah sebagai informasi dalam mengambil keputusan, menetapkan kebijakan dan mengambil langkah-langkah konkrit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian di outlet Green Nitrogen Bekasi Barat SPBU 3117101, Jl. Let. Jend. Sarbini No.79, RT.004/RW.001, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141. Lokasi tersebut dipilih karena dinilai tepat untuk penelitian dengan variable yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu antara Juli 2024 – Januari 2025. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan survei outlet Green Nitrogen yang berada di SPBU Pertamina Bekasi barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menurut (Sekaran & Bougie, 2017) adalah metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan di analisis dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika.

Penelitian deskriptif menurut (Sodik & Siyoto, 2015) adalah penelitian yang berkaitan dengan studi tentang fenomena di lebih menggagalkan atau memisahkan mereka dari fenomena lain. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Penentuan populasi sangat penting sebagai tujuan dan ruang lingkup penelitian agar tepat sasaran. Target populasi menurut Hair et al. (2020) adalah kelompok lengkap dari objek atau elemen relevan pada penelitian karena informasi dirancang untuk dikumpulkan oleh riset peneliti yang terdiri dari minat, akses elemen (individu, perusahaan, dan lainnya), ketersediaan elemen, dan kerangka waktu. Pada penelitian ini elemen yang digunakan adalah pelanggan Green Nitrogen Bekasi Barat SPBU Pertamina 3117101 yang pernah menggunakan jasa Perusahaan pada periode September 2024 sampai Desember 2024 untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina.

Pendapat Hair et al. (2020) bagian dari populasi yang relative kecil adalah sample, dimana tergambar dengan prosedur probabilitas atau non-probabilitas yang mana sampel harus ditentukan dengan hati-hati masalah desain sampling yang dibutuhkan dalam memilih sampel. Sampel yang digunakan berupa probability dan non probability. Untuk non probability terdapat empat metode antara lain Convenience, Judgment, Quota, Snowball.

Menurut (Sugiyono, 2015), Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan. Berbagai variabel dalam penelitian dapat dibagi menjadi Variabel Independen, Variabel Intervening, Variabel Dependen.

Penelitian ini mengumpulkan data dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2015), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui media sosial (whatsapp, instagram, dan lain-lain). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan google form dan akan diberikan kepada pelanggan yang pernah bertransaksi di outlet Green Nitrogen SPBU Pertamina.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS yang dilakukan dengan dua tahap, yaitu Tahap pertama adalah melakukan uji measurement model, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator. Tahap kedua adalah melakukan uji structural model yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel/korelasi antara konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t dari PLS itu sendiri.

Hipotesis statistika yang diajukan adalah sebagai berikut: H1 menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2 menyatakan bahwa kebijakan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H4 menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. H5 menyatakan bahwa kebijakan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. H6 menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. H7 menyatakan bahwa kebijakan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Profil responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, domisili, usia, pekerjaan, jumlah pendapatan setiap bulan, dan jenis kendaraan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang atau 35,00% dari total populasi, sedangkan responden perempuan berjumlah 39 orang atau 65,00% dari total populasi.

Profil Responden Berdasarkan Domisili

Mayoritas responden penelitian berasal dari wilayah Bekasi, dengan jumlah 26 orang atau 43,33% dari total responden. Wilayah dengan jumlah responden terbesar kedua adalah Bogor, yang mencatatkan 19 orang atau 31,67%, diikuti oleh Jakarta dengan 11 orang atau 18,33%. Sementara itu, wilayah Surabaya, Tangsel, NTB, dan Depok masing-masing memiliki 1 responden, dengan persentase sebesar 1,67%. Secara keseluruhan, distribusi responden menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari wilayah Bekasi dan Bogor, yang bersama-sama mencakup lebih dari 75% dari total responden. Hal ini mencerminkan sebaran domisili responden yang terkonsentrasi di wilayah-wilayah tersebut, dengan total keseluruhan responden sebanyak 60 orang.

Profil Responden Berdasarkan Usia mayoritas responden berada pada

kelompok usia 17-26 tahun, yaitu sebanyak 43 orang atau 71,67% dari total responden. Kelompok usia 27-36 tahun merupakan kelompok terbesar kedua dengan jumlah 7 orang atau 11,67%. Sementara itu, kelompok usia 37-46 tahun dan 47-56 tahun masing-masing terdiri dari 5 orang atau 8,33% dari total responden.

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan mayoritas responden penelitian berprofesi sebagai pegawai swasta, dengan jumlah 32 orang atau 53,33% dari total responden. Kelompok pekerjaan terbesar kedua adalah pekerja lepas atau freelance, yang mencatatkan 10 orang atau 16,67%, diikuti oleh pelajar dengan jumlah 8 orang atau 13,33%. Profesi lainnya seperti pegawai negeri, ibu rumah tangga (IRT), dokter, P3K, dan pengajar masing-masing memiliki jumlah responden yang lebih kecil, dengan persentase berkisar antara 1,67% hingga 6,67%.

Profil Responden Berdasarkan Pendapatan mayoritas responden memiliki pendapatan bulanan sebesar Rp. 3.000.000 - 5.000.000, dengan jumlah 21 orang atau 35,00% dari total responden. Kelompok pendapatan terbesar kedua adalah responden dengan pendapatan Rp. 1.000.000 - 3.000.000, yang mencatatkan 13 orang atau 21,67%. Kelompok pendapatan Rp. 5.000.000 - 10.000.000 berada di posisi ketiga dengan jumlah 12 orang atau 20,00%.

Responden dengan pendapatan di atas Rp. 10.000.000 berjumlah 8 orang atau 13,33%, sedangkan kelompok dengan pendapatan di bawah Rp. 1.000.000 mencatatkan 6 orang atau 10,00%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok pendapatan menengah, dengan dominasi pendapatan Rp. 3.000.000 - 5.000.000. Total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 60 orang, mencerminkan bahwa layanan Green Nitrogen menarik perhatian berbagai kelompok pendapatan, terutama kelompok dengan penghasilan menengah.

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan mayoritas responden menggunakan kendaraan bermotor sebagai moda transportasi utama mereka, dengan jumlah 25 orang atau 41,67% dari total responden. Kelompok responden yang menggunakan mobil mencatatkan 16 orang atau 26,67%, sementara 19 orang atau 31,67% responden menggunakan kombinasi kendaraan motor dan mobil.

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina berasal dari kelompok pengguna motor, baik secara eksklusif maupun dalam kombinasi dengan mobil, yang secara total mencakup lebih dari 70% dari seluruh responden. Hal ini mencerminkan dominasi pelanggan dengan kendaraan bermotor sebagai pengguna utama layanan Green Nitrogen. Total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 60 orang.

Analisis deskriptif terhadap variabel-variabel penelitian guna menggambarkan karakteristik data secara komprehensif dan mendalam. Analisis ini mencakup pengukuran statistik fundamental seperti rata-rata (mean), standar deviasi, distribusi frekuensi, serta karakteristik distribusi masing-masing variabel yang menjadi subjek kajian. Melalui analisis ini, dapat diperoleh pemahaman yang lebih rinci mengenai kecenderungan umum yang muncul dalam data serta kemungkinan adanya variasi yang signifikan di antara responden. Selain itu, analisis ini juga membantu dalam memahami hubungan antara karakteristik demografis dan variabel penelitian yang diamati. Analisis profil responden dilakukan berdasarkan variabel demografis utama, termasuk jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, serta kategori pekerjaan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat teridentifikasi pola distribusi yang mencerminkan karakteristik populasi secara lebih akurat. Distribusi frekuensi digunakan untuk mengidentifikasi pola demografis responden, yang memberikan wawasan awal terkait representasi sampel dalam populasi yang lebih

luas. Selain itu, data demografis ini berfungsi sebagai dasar dalam memahami bagaimana karakteristik individu dalam populasi mempengaruhi temuan penelitian secara keseluruhan.

Masing-masing variabel penelitian dianalisis secara sistematis berdasarkan hasil statistik deskriptif guna memberikan gambaran menyeluruh terkait pola dan tren dalam data. Representasi data dalam bentuk tabel dan diagram digunakan untuk mengilustrasikan kecenderungan dan pola distribusi variabel yang diteliti, sehingga mempermudah interpretasi hasil serta memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi anomali atau deviasi yang mungkin terjadi. Dengan melakukan analisis lebih lanjut, data dapat menunjukkan pola-pola spesifik yang berkontribusi terhadap pemahaman yang lebih luas mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Analisis deskriptif ini juga berfungsi sebagai landasan empiris yang signifikan dalam mengidentifikasi hubungan antarvariabel sebelum melanjutkan ke analisis inferensial yang lebih kompleks dan mendalam. Dengan memahami pola-pola awal dalam data, peneliti dapat merancang model analisis yang lebih tepat dan sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Pemilihan metode analisis yang sesuai memungkinkan penelitian ini menghasilkan temuan yang lebih valid dan dapat diandalkan. Data yang diperoleh dikaji dalam konteks literatur terdahulu guna mengonfirmasi atau mendiskusikan perbedaan temuan dalam bidang studi terkait, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih substansial terhadap pemahaman ilmiah dalam disiplin ini. Selain itu, perbandingan hasil dengan penelitian terdahulu dapat membantu dalam mengidentifikasi tren yang berkembang dalam bidang ini, serta memberikan wawasan tambahan mengenai implikasi temuan penelitian terhadap pengembangan teori dan praktik di lapangan.

Dengan adanya analisis deskriptif ini, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai karakteristik responden serta distribusi variabel penelitian. Hal ini menjadi landasan utama dalam pengujian hipotesis dan analisis lanjutan yang lebih eksploratif dan konklusif. Pemahaman ini juga mendukung proses interpretasi data dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, analisis ini tidak hanya berperan dalam memberikan deskripsi mendetail mengenai data, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun kerangka analisis yang lebih kompleks guna menjawab pertanyaan penelitian secara lebih komprehensif dan berbasis bukti empiris yang kuat. Selain itu, dengan adanya analisis ini, penelitian dapat mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap hasil penelitian, sehingga mempermudah proses pengambilan keputusan berdasarkan data yang telah dianalisis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan deskriptif, tetapi juga mendukung perumusan strategi yang dapat digunakan untuk studi lebih lanjut dalam bidang yang relevan.

Tahap pengujian hipotesis ini dilakukan setelah tahap evaluasi structural model dilakukan. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang diajukan pada model penelitian diterima atau ditolak. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dapat dilihat dari nilai koefisien jalur (path coefficients) dan nilai T-Statistic (1.96) melalui prosedur bootstrapping.

Tabel 18 *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values

Pengaruh Kualitas Produk dan Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina

Kebijakan Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.468	0.482	0.187	2.502	0.013
Kebijakan Harga -> Kualitas Pelayanan	0.581	0.566	0.229	2.534	0.012
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.565	0.516	0.222	2.542	0.011
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	-0.093	-0.051	0.180	0.515	0.607
Kualitas Produk -> Kualitas Pelayanan	0.283	0.316	0.228	1.238	0.216
Kebijakan Harga -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.328	0.297	0.187	1.752	0.080
Kualitas Produk -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.160	0.154	0.154	1.037	0.300

Sumber: Output Smart PLS (2025)

Berdasarkan hasil dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan model dalam variabel ini memiliki nilai Path Coefficient yang positif. Hal itu dapat diketahui karena semakin besar nilai Path Coefficient maka semakin kuat juga pengaruh atau hubungan variabel independen dan variabel dependen tersebut.

Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 1: Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Namun, dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.093, T-statistik 0.515, dan P-value 0.607, pengaruh ini tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kebijakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 2: Kebijakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.468, T-statistik 2.502, dan P-value 0.013, pengaruh ini signifikan, yang berarti kebijakan harga memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Pengaruh ini signifikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.565, T-statistik 2.542, dan P-value 0.011,

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produk berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 4: Kualitas produk berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.283, T-statistik 1.238, dan P-value 0.216, pengaruh ini tidak signifikan, sehingga kualitas produk tidak secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan.

Kebijakan harga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 5: Kebijakan harga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.581, T-statistik 2.534, dan P-value 0.012, pengaruh ini signifikan, menunjukkan bahwa kebijakan harga berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 6: Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.160, T-statistik 1.037, dan P-value 0.300, pengaruh ini tidak signifikan, sehingga kualitas pelayanan tidak memediasi hubungan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Pengaruh antara kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Hipotesis 7: Pengaruh kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.328, T-statistik 1.752, dan P-value 0.080, pengaruh ini tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, namun mendekati signifikan pada tingkat kepercayaan 90%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mungkin memediasi hubungan antara kebijakan harga dan kepuasan pelanggan, tetapi tidak cukup kuat.

Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis, hasil analisis adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.093, T-statistik 0.515, dan P-value 0.607, pengaruh ini tidak signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Hermawan (2021), yang menyimpulkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk smartphone. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik produk Green Nitrogen, yang mungkin dianggap sebagai layanan pendukung sehingga kualitas produk tidak menjadi perhatian utama pelanggan bukan berarti pelanggan tidak peduli terhadap kualitas, melainkan pelanggan menganggap bahwa kualitas Green Nitrogen dengan merek lain adalah sama, sehingga Green Nitrogen harus memberikan informasi atau sosialisasi kepada pelanggan terhadap kualitas produk Green Nitrogen yang lebih baik dari nitrogen lainnya. Sehingga pelanggan Green nitrogen tidak hanya beralih dari pengisian angin biasa ke angin nitrogen. tetapi, angin nitrogen yang di gunakan adalah merek Green Nitrogen. pelanggan akan merasa lebih nyaman saat menggunakan angin nitrogen yang murni dan pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan kualitas produk yang sesuai harapan pelanggan.

H2: Kebijakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.468, T-statistik 2.502, dan P-value 0.013, pengaruh ini signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa

kebijakan harga berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Konsistensi hasil ini diperkuat oleh penelitian Aditya (2020) yang menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan. Artinya, pelanggan Green Nitrogen cenderung memperhatikan harga yang terjangkau sebagai salah satu faktor utama dalam kepuasan mereka. Hal ini menarik karena bertentangan dengan persepsi umum bahwa harga yang lebih rendah selalu disukai konsumen. Kemungkinan, pelanggan Green Nitrogen lebih mengasosiasikan harga yang lebih tinggi dengan kualitas layanan yang lebih baik atau persepsi merek yang lebih premium dibandingkan dengan kompetitor. Hal ini mengindikasikan bahwa Green Nitrogen telah berhasil membangun diferensiasi produk yang kuat di benak konsumen.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Pengaruh ini signifikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.565, T-statistik 2.542, dan P-value 0.011. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan lebih kuat dengan faktor-faktor lainnya terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Montung, Sepang, & Adare, 2015), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan Green Nitrogen sangat sensitif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kecepatan layanan yang cepat, keramahan petugas, dan fasilitas yang bersih menjadi faktor penentu utama kepuasan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan di semua aspek.

H4: Kualitas produk berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.283, pengaruh ini tidak signifikan secara statistik (T-statistik 1.238, dan P-value 0.216). Temuan ini kontras dengan penelitian (Arisandi et al., 2021; Aulia & Hidayat, 2017; Kusumawardani & Achsa, 2023), yang menunjukkan hubungan yang signifikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik unik produk angin nitrogen. Berbeda dengan produk fisik lainnya, kualitas angin nitrogen mungkin lebih sulit diukur dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Selain itu, pelanggan mungkin lebih memperhatikan aspek-aspek lain dari pelayanan, seperti kecepatan dan keramahan petugas, dibandingkan dengan kualitas produk itu sendiri. Hasil ini menunjukkan bahwa Green Nitrogen dapat mempertahankan kualitas pelayanannya tanpa harus terus-menerus meningkatkan kualitas produk angin nitrogen. Namun, perusahaan perlu tetap memantau kualitas produk untuk memastikan kepuasan pelanggan jangka panjang. Selain itu, perusahaan dapat lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan, pengembangan sistem layanan, dan peningkatan fasilitas.

H5: Kebijakan harga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.581, T-statistik 2.534, dan P-value 0.012, pengaruh ini signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan harga juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian (Al-Ghifari & Khusnudin, 2022), yang menekankan pentingnya kebijakan harga dalam persaingan kualitas layanan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, Green Nitrogen disarankan untuk:

Melakukan riset pasar secara berkala: Mengidentifikasi harga kompetitor dan preferensi pelanggan untuk menyesuaikan strategi penetapan harga. Memperkuat

hubungan dengan pemasok: Membangun hubungan yang baik dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih kompetitif dan memastikan ketersediaan produk. Mengoptimalkan biaya operasi: Mengidentifikasi area-area yang dapat dihemat biaya tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Memberikan insentif kepada karyawan: Memberikan penghargaan kepada karyawan yang memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

H6: Pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.160, T-statistik 1.037, dan P-value 0.300, pengaruh ini tidak signifikan. Artinya, kualitas pelayanan tidak memediasi hubungan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Hasil ini bertentangan dengan penelitian (Hermawan et al., 2021), Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti:

Standarisasi produk: Kualitas produk angin nitrogen mungkin sudah terstandarisasi dengan baik, sehingga variasi kualitas produk tidak terlalu berpengaruh pada persepsi pelanggan. Fokus layanan Green Nitrogen: Green Nitrogen mungkin telah berhasil memposisikan dirinya sebagai penyedia layanan prima, sehingga pelanggan lebih fokus pada kualitas interaksi dengan petugas daripada pada kualitas produk itu sendiri. Karakteristik produk: Angin nitrogen sebagai produk mungkin memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk-produk lainnya, sehingga hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan tidak selalu linier.

Hasil ini menunjukkan bahwa Green Nitrogen dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dengan tetap fokus pada kualitas layanan yang prima, tanpa harus terlalu menekankan pada kualitas produk angin nitrogen. Namun, perusahaan perlu terus memantau kualitas produk untuk memastikan kepuasan pelanggan jangka panjang. Selain itu, perusahaan dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan.

H7: Pengaruh antara kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Green Nitrogen di SPBU Pertamina. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.328, T-statistik 1.752, dan P-value 0.080, pengaruh ini mendekati signifikan pada tingkat kepercayaan 90%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan sebagai mediasi, meskipun tidak cukup kuat. Temuan ini didukung oleh penelitian Aditya (2020) yang menyatakan bahwa pentingnya kombinasi kebijakan harga dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya mungkin disebabkan oleh perbedaan konteks penelitian atau karakteristik sampel. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menggeneralisasi temuan ini pada konteks yang lebih keseluruhan. Green Nitrogen dapat mempertimbangkan untuk:

Mengoptimalkan kombinasi harga dan kualitas pelayanan: Melakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi tingkat harga yang optimal yang dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan. Memperkuat komunikasi pemasaran: Menjelaskan kepada pelanggan bagaimana kebijakan harga yang kompetitif dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Memantau kepuasan pelanggan secara berkala: Melakukan survei kepuasan pelanggan secara teratur untuk mengukur efektivitas strategi pemasaran yang telah diterapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina, menunjukkan bahwa aspek lay

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Green Nitrogen di SPBU Pertamina, menunjukkan bahwa aspek layanan mungkin lebih penting daripada kualitas produk. Kedua, kebijakan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa harga yang terjangkau dan kompetitif sangat diperhatikan pelanggan. Ketiga, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menandakan bahwa faktor-faktor seperti keramahan, kecepatan, dan profesionalisme staf sangat berperan dalam membangun kepuasan pelanggan. Keempat, kualitas produk tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, yang lebih dipengaruhi oleh kebijakan internal perusahaan seperti manajemen dan kebijakan pelayanan. Kelima, kebijakan harga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena harga yang kompetitif dapat meningkatkan motivasi karyawan dan alokasi sumber daya untuk pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya, kualitas pelayanan tidak menjadi mediator yang signifikan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan produk lebih menentukan kepuasan pelanggan. Terakhir, kualitas pelayanan berpotensi menjadi mediator dalam hubungan antara kebijakan harga dan kepuasan pelanggan, meskipun pengaruhnya tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terkait dengan kebijakan harga yang diterapkan.

REFERENCE

- Aditya, R. B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 17(1), 61–68.
- Al-Ghifari, M. I., & Khusnudin, K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421–434.
- Alfahri, A., & Sopang, F. I. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan tenor angsuran terhadap keputusan pembelian sepeda motor pada PT. Alfa Scorpii Gatot Subroto Medan. *Journal Economic Management and Business*, 2(1), 100–117.
- Anwar, S., & Mujito, M. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha Di Kota Bogor*.
- Ardiyanti, D., Kurniawan, F., Raokter, U., & Wikansari, R. (2023). Analisis penjualan mobil listrik di Indonesia dalam rentang waktu 2020-2023. *Journal of Economics and Management*, 1(3), 114–122.
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas

- pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan belanja busana secara daring. *Kompleksitas*, 10(2), 92–102.
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen amanda brownies. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Azalia, N. G., Shofiah, S., & Ambarita, S. (2023). Efisiensi Rem Utama dan Rem Parkir Kendaraan Mobil Barang Dengan Variasi Tekanan Angin Ban. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 2(4), 287–291.
- Bima, M. (2023). *DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP BANYAKNYA JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR DI WILAYAH BEKAS KERESIDENAN PEKALONGAN TAHUN 2017-2021*. Universitas Islam Indonesia.
- Gumelar, R. A., Susetyaningsih, A., & Zaman, M. B. (2023). Pengaruh Kerusakan Jalan Terhadap Kenyamanan Pengguna Jalan di Jalan Raya. *Jurnal Konstruksi*, 21(2), 265–274.
- Hermawan, Y., Maylani, D., & Mulyana, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor*.
- Kusumawardani, B. H., & Achsa, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Magelang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 148–161.
- Muhammad, A., Yunidar, D., & Setiawan, A. F. (2024). PERANCANGAN PROTECTOR UNTUK JAKET BERKENDARA PADA BAGIAN SIKU, BAHU, DAN PUNGGUNG GUNA MENGURANGI DAMPAK CEDERA FISIK SAAT TERJADI KECELAKAAN BERKENDARA (Studi kasus: Phillip Works). *EProceedings of Art & Design*, 11(5).
- Sagyta, Y. P. (2022). *Efisiensi Rem Kendaraan Bermotor Mitsubishi L300 Tanpa Beban Dengan Variasi Persentase Tekanan Angin Ban*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT.
- Yulniangsi, Y. (2023). *Uji Parameter Mutu Non-Spesifik Simplisia Rambut Jagung (Zea mays L.) dari Kabupaten Jeneponto Sebagai Kandidat Bahan Baku Obat Tradisional*. Universitas Hasanuddin.

First publication right:
Syntax Admiration

This article is licensed under:

