

**ABSTRAK**

**ANALISIS TINGKAT KETAATAN OPERATOR SPBU TERHADAP  
PROSEDUR PENGISIAN BBM SESUAI STANDAR YANG TELAH  
DITETAPKAN OLEH PERTAMINA  
Studi kasus pada SPBU Candi Mas 1 Sedayu**

**HANDIKA WAHYU PUTRA  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat ketaatan operator SPBU terhadap prosedur pengisian BBM sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Pertamina. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental dengan jumlah responden sebanyak 200. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif (persentase dan rata-rata).

Hasil penelitian dari 200 responden untuk tingkat ketaatan operator terhadap 10 butir prosedur standar memiliki nilai rata-rata sebesar 159,1 atau 78,55%. Dari hasil tersebut operator dinilai taat terhadap prosedur pengisian BBM sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Pertamina.

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF GAS STATION ATTENDANTS' OBEDIENCE LEVEL  
TO FILLING UP FUEL PROCEDURE OF PERTAMINA'S STANDARD  
A Case Study at Candi Mas 1 Gas Station, Sedayu**

**Handika Wahyu Putra  
Sanata Dharma University  
Faculty of Economic  
2012**

The aim of the research is to know the gas station attendants' obedience level to filling up fuel procedure of Pertamina's standard. The techniques used to collect data were observation, interview and questionnaire.

The sampling technique employed was an accidental sampling technique. The questionnaire was distributed to 200 respondents. Data analysis technique used was the descriptive analysis of percentage and central tendency.

The results of the research show that the gas station attendants' obedience level to 10 standard procedure items has an average value of 159,1 (or 78,55%). Based of the result, the gas station attendants' are obedient to filling up fuel procedure according to the Pertamina's standard.