

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Banjarejo (Studi pada SPBU 44.594.10 Banjarejo Pakis, Malang)

Dya Putri Wicaksana^{*)}
M. Ridwan Basalamah^{}**
Budi Wahono^{*}**

Email : dyaputriwicaksana19@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and location on customer satisfaction at petrol station 44.594.10 Banjarejo, Malang, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with the type of explanatory research. The population in this study is customers of Banjarejo petrol stations, the number of which is not known for sure. The research sample totals 80 respondents which were determined using purposive sampling techniques. Data were collected through the distribution of questionnaires with a five-level Likert scale and analyzed using multiple linear regression with the help of the SPSS program. Data analysis included validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, t-test, F test, and determination coefficient. The results of the study showed that the quality of service, facilities, and location had an effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. These findings show that improving the quality of service interactions, providing adequate facilities, and selecting and managing strategic locations are important aspects in increasing gas station customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction, Petrol Stations.*

Pendahuluan

Persaingan pada sektor jasa semakin meningkat seiring dengan perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan tidak cukup hanya menyediakan produk, tetapi juga perlu memberikan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Kondisi ini berlaku pula pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), karena pelanggan tidak hanya mempertimbangkan ketersediaan bahan bakar, tetapi juga memperhatikan kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses lokasi.

Bahan bakar minyak merupakan salah satu kebutuhan penting yang mendukung aktivitas masyarakat, khususnya transportasi darat. Peningkatan jumlah kendaraan menyebabkan kebutuhan terhadap bahan bakar semakin tinggi. Dalam situasi tersebut, SPBU Banjarejo Pakis Malang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan nyaman agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila kinerja yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja dapat menimbulkan ketidakpuasan serta mendorong pelanggan untuk beralih kepada penyedia jasa lain.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara andal, cepat, tanggap, aman, dan penuh perhatian. Pada SPBU Banjarejo Pakis Malang, kualitas pelayanan dapat diamati melalui kondisi fasilitas fisik, ketepatan pelayanan, kecepatan petugas dalam merespons pelanggan, jaminan keamanan, serta sikap empati petugas.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Fasilitas SPBU dapat berupa area parkir, toilet, musala, minimarket, tempat pengisian angin, penerangan, serta ruang tunggu. Fasilitas yang bersih, lengkap, aman, dan terawat dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di lingkungan SPBU.

Faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan adalah lokasi. Lokasi yang mudah dijangkau, terlihat dengan jelas, memiliki akses keluar-masuk yang aman, serta menyediakan tempat parkir yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pelanggan. SPBU 44.594.10 Banjarejo Pakis, Malang, berada di Jalan Raya Banjarejo dan memiliki posisi yang strategis karena berada pada jalur yang menghubungkan Kota Malang dengan kawasan wisata Gunung Bromo.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya (Handi Irawan, 2002). Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor. Pada sektor jasa, pelanggan biasanya menilai keseluruhan pengalaman yang diperoleh, mulai dari proses interaksi dengan petugas, kondisi fasilitas, hingga kemudahan akses menuju lokasi.

Kualitas Pelayanan

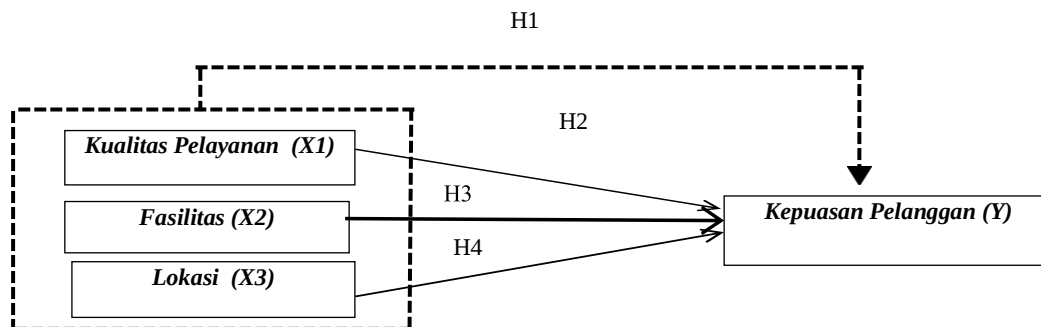
Sementara itu kualitas pelayanan menurut (Edyansyah, 2016) adalah merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam hal ini, pelanggan SPBU berinteraksi secara langsung dengan petugas selama proses pengisian bahan bakar. Oleh karena itu, sikap, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat mengurangi ketidaknyamanan, meningkatkan rasa aman, serta membentuk persepsi positif terhadap SPBU.

Fasilitas

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2006). Pelanggan yang menggunakan jasa SPBU tidak hanya membutuhkan bahan bakar, tetapi juga mengharapkan kenyamanan selama berada di area SPBU. Fasilitas yang bersih, lengkap, mudah digunakan, dan terawat dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan serta memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Lokasi

Menurut pendapat Olson dan Peter (2014:268) lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha. Lokasi setiap usaha seringkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau dapat menghemat waktu dan biaya pelanggan. Selain itu, lokasi yang terlihat jelas dari jalan raya, memiliki akses masuk dan keluar yang aman, serta dilengkapi area parkir yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan SPBU.



Contoh Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan :

- :Pengaruh Parsial
 -----→ :Pengaruh Simultan

Berdasarkan gambar 1. kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu penelitian ini terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yaitu terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi (X) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

X1 =Kualitas Pelayanan X2 = Fasilitas X3 = Lokasi Y = Kepuasan Pelanggan

Hipotesis

Berdasarkan uraian landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disusun beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

H2: Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

H3: Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H4: Kualitas Pelayan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat asosiatif, karena bertujuan untuk menganalisis hubungan antara lebih dari satu variabel dalam konteks yang terukur. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berarti seluruh prosesnya dirancang secara logis, terorganisir, dan tersusun dengan rapi mulai dari perumusan masalah hingga analisis data. Pendekatan ini mengacu pada pandangan positivistik, di mana realitas dianggap dapat diukur dan diuji secara objektif melalui data numerik. Menurut Sugiyono (2013), pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengkaji hubungan antar komponen dalam populasi atau sampel melalui pengambilan sampel secara acak (*random sampling*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah terstandarisasi, dan hasilnya dianalisis melalui metode statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji validitas

Berdasarkan hasil pengolahan data pada seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Lokasi (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel (*r* hitung > 0,220) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, sehingga layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,937, Fasilitas (X2) sebesar 0,913, Lokasi (X3) sebesar 0,922, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,882. Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten apabila digunakan secara berulang.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dengan menggunakan Lilliefors Significance Correction. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi dan data layak digunakan untuk pengujian analisis regresi linear berganda pada tahap selanjutnya.

Uji Multikolinierita

Berdasarkan hasil variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,254 dengan VIF 3,932; variabel Fasilitas memiliki nilai Tolerance sebesar 0,157 dengan VIF 6,377; dan variabel Lokasi memiliki nilai Tolerance sebesar 0,194 dengan VIF 5,153. Seluruh nilai Tolerance berada di atas 0,10 dan seluruh nilai VIF berada di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas dalam model regresi ini. Nilai VIF pada variabel Fasilitas yang relatif lebih tinggi dibandingkan variabel lain (6,377) mengindikasikan adanya korelasi yang cukup erat antara Fasilitas dengan variabel bebas lainnya, namun nilai tersebut masih berada jauh di bawah ambang batas yang ditoleransi ($VIF < 10$) sehingga tidak mengganggu keabsahan model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap nilai absolut residual masing-masing sebesar 0,860; 0,769; dan 0,462. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varian residual pada model regresi ini bersifat homogen (konstan) pada setiap pengamatan.

Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.068	.663		-.103	.918
Kualitas Pelayanan(X1)	.289	.176	.483	5.491	.000
Fasilitas(X2)	.179	.118	.171	1.525	.131
Lokasi(X3)	-.023	.065	-.316	3.137	.002

Berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

Dari persamaan diatas maka dapat disimpulkan:

- α = Fasilitas (X2), dan Lokasi (X3) dianggap tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) berada pada nilai -0,068. Nilai konstanta yang mendekati nol dan tidak signifikan (Sig. = 0,918) menunjukkan bahwa tanpa adanya kontribusi dari ketiga variabel bebas, kepuasan pelanggan secara statistik tidak berbeda nyata dari titik nol, sehingga peran ketiga variabel independen menjadi penentu utama terbentuknya kepuasan pelanggan dalam model ini
- β_1 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,289 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

- c. β_2 = Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,179 dengan nilai signifikansi 0,131. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka Fasilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
- d. B_3 = Koefisien regresi variabel Lokasi sebesar 0,203 dengan nilai signifikansi 0,002. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji F

Berdasarkan Tabel 4.7, diperoleh nilai F hitung sebesar 143,810 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU 44.594.10 Banjarejo Pakis, Malang. Hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan dinyatakan diterima.

Uji t

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa:

1. Nilai t hitung sebesar 5,491 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Nilai t hitung sebesar 1,525 dengan tingkat signifikansi 0,131. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,131 > 0,05$), maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Dengan demikian, secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Nilai t hitung sebesar 3,137 dengan tingkat signifikansi 0,002. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Dengan demikian, Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan Pelanggan (Y) dengan cara parsial mendapatkan pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan . Menurut penilaian responden bahwa dalam kepuasan pelanggan pada SPBU Banjarejo Pakis Malang telah memiliki Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh bahwa variabel Fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh ditolak. Hal ini menunjukkan fasilitas yang diberikan oleh SPBU Banjarejo Pakis Malang mendapatkan nilai tinggi atau sudah dinilai baik oleh para konsumennya. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pihak SPBU Banjarejo Pakis Malang maka akan membuat para Pelanggan semakin yakin dalam melakukan keputusan pembelian di SPBU Banjarejo Pakis Malang.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan cara parsial mendapatkan pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan SPBU Banjarejo Pakis Malang. Lokasi merupakan faktor yang penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan

secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini dibuktikan karena nilai signifikan sebesar dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini dibuktikan karena nilai signifikan sebesar dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dan saran

Berdasarkan dari data yang sudah diperoleh juga serta juga sudah diolah melalui program SPSS dapat ditarik beberapa kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas belum menjadi faktor utama yang memengaruhi dalam Kepuasan Pelanggan.
3. Berdasarkan variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Berdasarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Saran

Berdasarkan hasil dari hasil penelitian serta kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan kepada para pembaca, pihak perusahaan dan penelitian selanjutnya:

1. Diharapkan bagi para pembaca nantinya penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi juga sebagai sumber referensi dalam penulisan karya-ilmiah selanjutnya
2. Bagi pihak perusahaan nantinya diharapkan untuk kedepannya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi SPBU Banjarejo pakis Malang dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat memperbanyak referensi yang digunakan dalam menentukan dan menambah jumlah sampel agar memperoleh lebih banyak informasi yang lebih akurat

Referensi

- Adrian, A., & lainnya. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi literatur manajemen pemasaran. *JIMT*.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penataran*, 5(2), 180–194.
- Alifia, Y. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Shell di DKI Jakarta*.
- Balang, A., Pongtuluran, A., & Tangdialla, R. (2025). *Pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo*. *Jurnal JRABI*, 4(2), 417–428.
- Edyansyah, T. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(3), 35–42.jptam+2.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Maps SPBU Pertamina 54.651.82 Banjarejo. (2026). *Ulasan pelanggan SPBU Banjarejo Pakis Malang*.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabeta.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran* (edisi sesuai sumber yang Anda gunakan).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 222–236.
- Lestari, A. (2021). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU No. 14.205.156 Desa Bengkel*. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*.
- Lubis, R., & Rukmini. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU No. 14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan Kab. Serdang Bedagai. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*.
- Lubis, R., & Rukmini. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU No. 14.205.156 Desa Bengkel Kec. Perbaungan Kab. Serdang Bedagai. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*.
- Lubis, R., & Rukmini. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 14-202141 Medan Tenggara*.
- Suprianto, S. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada SPBU 14.227.318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan)*. Skripsi, UIN Syahada Padangsidimpuan.
- Suprianto, S. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada SPBU 14.227.318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan)*. Skripsi, UIN Syahada Padangsidimpuan.
- Tjiptono, F. (2011). [judul buku sesuai edisi yang kamu pakai]. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). [Sumber tentang kualitas pelayanan dan fasilitas].
- UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. (2025). *Data perkembangan jumlah kendaraan menurut jenis tahun 2025*.

Dya Putri Wicaksana * Adalah Mahasiswa FEB Unisma

M. Ridwan Basalamah ** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Budi Wahono *** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma