

KUALITAS PELAYANAN AGEN GAS 3 KG BERSUBSIDI PT. VISTAGAS DI KELURAHAN TONDO KOTA PALU

Rahmat Adiputra¹⁾, Daswati²⁾, Erdyansyah³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rahmat029putra@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
daswatisahar@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
erdiyansyahwahab@gmail.com

ABSTRAK

Kelurahan Tondo menghadapi berbagai tantangan dalam distribusi gas bersubsidi yang dikelola oleh agen PT. Vistagas, di mana beberapa kendala teknis maupun administratif berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pangkalan sebagai mitra distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen gas bersubsidi PT. Vistagas di Kelurahan Tondo, Kota Palu. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pangkalan sebagai pihak penerima distribusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun distribusi gas berjalan cukup rutin dan sesuai jadwal, masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidakpastian waktu pengiriman, kurangnya transparansi harga, dan minimnya komunikasi dari pihak agen kepada pangkalan. Pelayanan dinilai belum optimal karena adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan pangkalan dengan layanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun sikap pelayanan. Hal ini turut memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pangkalan terhadap kinerja agen. Penelitian ini merekomendasikan agar PT. Vistagas meningkatkan sistem distribusi, memperjelas informasi mengenai kuota dan jadwal pengiriman, serta memperkuat komunikasi dengan pangkalan agar tercipta pelayanan yang lebih efisien, adil, dan sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci : Gas Bersubsidi, Kualitas Pelayanan, Transparansi

ABSTRACT

Tondo Sub-district faces various challenges in the distribution of subsidized gas managed by PT. Vistagas agents, where several technical and administrative obstacles affect the quality of services received by distribution bases as partner outlets. This study aims to analyze the quality of services provided by the subsidized gas agent PT. Vistagas in Tondo Sub-district, Palu City. The main focus of this research is to determine the extent to which the services provided have met the expectations of distribution bases as the recipients. This study uses a qualitative approach with a descriptive type, and data collection was carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study show that although gas distribution generally runs regularly and on schedule, several issues remain, such as uncertainty in delivery times, lack of price transparency, and limited communication from the agent to the distribution bases. The service is considered suboptimal due to mismatches between the needs of the bases and the services provided, including in terms of timeliness, clarity of information, and service attitude. These shortcomings influence the perception and satisfaction level of the bases toward the agent's performance. This study recommends that PT. Vistagas improve its distribution system, clarify information regarding quotas and delivery schedules, and strengthen communication with the distribution bases to create a more efficient, fair, and community-responsive service.

Keywords: *Service Quality, Subsidized Gas, Transparency*

Submisi: 14-10-2025

Diterima: 15-10-2025

Dipublikasikan: 11-11-2025

PENDAHULUAN

Ketersediaan dan kualitas pelayanan distribusi LPG 3 kg bersubsidi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kebutuhan energi rumah tangga masyarakat berpenghasilan rendah. Di Kelurahan Tondo, Kota Palu, distribusi gas bersubsidi yang dikelola oleh agen resmi PT. Vistagas masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterlambatan distribusi, kurangnya transparansi informasi, hingga lemahnya komunikasi antara agen dan pangkalan. Permasalahan ini berdampak langsung pada kepuasan pangkalan sebagai mitra distribusi dan berpotensi mengganggu tujuan utama program subsidi energi, yaitu meringankan beban masyarakat.

Urgensi permasalahan ini terletak pada pentingnya menjamin distribusi energi yang adil, tepat waktu, dan sesuai ketentuan Harga Eceran Tertinggi (HET). Apabila distribusi tidak berjalan optimal, maka bukan hanya kepercayaan pangkalan yang menurun, tetapi juga efektivitas kebijakan subsidi pemerintah bisa terganggu. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan agen menjadi langkah strategis dalam mendukung keberlanjutan program subsidi energi di tingkat lokal.

Sejumlah penelitian terdahulu menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam distribusi LPG bersubsidi. Afrida (2021) dan Attaariq (2023) menekankan bahwa kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta sikap responsif agen merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan penerima distribusi. Hutasuhut dan Adjie (2024) juga menambahkan bahwa pelayanan yang tidak konsisten dapat menurunkan loyalitas pelanggan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa selain faktor-faktor tersebut, transparansi dan konsistensi prosedur juga menjadi aspek krusial dalam menjaga hubungan agen dengan pangkalan.

Distribusi LPG 3 Kg bersubsidi merupakan salah satu program pemerintah yang sangat krusial bagi masyarakat berpenghasilan rendah, terutama di wilayah perkotaan seperti Kota Palu. Agen LPG sebagai titik distribusi tingkat akhir berfungsi memastikan tabung gas bersubsidi tersedia, aman, dan mudah diakses oleh konsumen rumah tangga serta pelaku usaha mikro. Dalam konteks Kelurahan Tondo—sebuah area dengan pertumbuhan penduduk yang cepat dan aktivitas ekonomi rumah tangga yang tinggi—fungsi agen semakin vital karena menjadi penyangga ketersediaan energi sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan agen sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas kebijakan subsidi energi dan keberhasilan pemerataan distribusi LPG.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada agen LPG masih relatif terbatas jika dibandingkan dengan kajian pada lembaga layanan publik lain. Padahal, karakteristik distribusi LPG bersubsidi melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, sehingga dimensi pelayanan menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Untuk memahami kualitas pelayanan secara komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka teoretis dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang memperkenalkan model SERVQUAL. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut memungkinkan peneliti menilai proses pelayanan agen tidak hanya dari aspek fisik, tetapi juga dari aspek prosedural, interaksi sosial, kepercayaan, dan perhatian personal kepada pelanggan.

Selain itu, Zeithaml juga menekankan bahwa persepsi kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh nilai dan ekspektasi awal pelanggan. Dalam konteks layanan bersubsidi, ekspektasi masyarakat biasanya sangat tinggi karena mereka berharap agen mampu menyediakan layanan cepat, transparan, aman, dan tidak diskriminatif. Berry menambahkan bahwa hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan serta kejujuran dan kepedulian petugas yang ada di lapangan. Dengan demikian, analisis kualitas pelayanan agen LPG tidak

hanya mengukur proses, tetapi juga relasi, kepercayaan, dan pengalaman emosional pelanggan saat berinteraksi dengan petugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan Agen Gas 3 Kg Bersubsidi PT. Vistagas di Kelurahan Tondo melalui perspektif pelanggan dan petugas, serta bagaimana temuan di lapangan dipahami menurut teori SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran holistik mengenai kualitas layanan agen dan menawarkan rekomendasi praktis yang relevan untuk peningkatan pelayanan ke depan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan agen gas bersubsidi PT. Vistagas di Kelurahan Tondo, mengidentifikasi kendala yang dihadapi pangkalan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas distribusi. Dengan demikian, diharapkan tercipta pelayanan yang lebih baik, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mendukung keberhasilan program subsidi energi pemerintah.

Konsep kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan/kepercayaan), dan empathy (empati). SERVQUAL mengukur gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima.

Selain SERVQUAL, pendekatan Zeithaml terhadap persepsi nilai dan konsekuensi perilaku pelayanan pelanggan menekankan bahwa persepsi kualitas layanan memengaruhi nilai yang dirasakan dan pada gilirannya mempengaruhi loyalitas, niat untuk berpindah, dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Kontribusi Berry terhadap hubungan pemasaran (relationship marketing) melengkapi kerangka ini dengan menekankan pentingnya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan—bukan hanya transaksi sesaat—melalui kualitas layanan berkelanjutan dan komunikasi yang efektif. Implikasi praktisnya bagi agen adalah fokus pada interaksi personal, keandalan pasokan, serta respons terhadap keluhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan sumber data, sehingga prosesnya dipengaruhi oleh perspektif masing-masing. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi yang alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Analisis data dilakukan secara induktif, dan hasil penelitian ini lebih menitikberatkan pada makna daripada generalisasi. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi pendekatan penelitian lapangan (Field Research), di mana objek atau permasalahan yang dikaji dianalisis secara komprehensif sebagai satu kesatuan yang terintegrasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi dari sejumlah informan.

Data dan informasi dalam penelitian ini akan diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan dengan tujuan melihat masalah-masalah yang akan diteliti, Wawancara yang dilakukan melalui tanya jawab langsung secara lisan dengan informan penelitian atau narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara yang disediakan. Melalui wawancara ini menjaring data yang dibutuhkan agar dapat

mempermudah penulisan, Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek yang bertujuan untuk memperkuat data yang dibutuhkan. Satu ciri utama penelitian kualitatif adalah manusia sangat berperan dalam keseluruhan proses penelitian, termasuk dalam pengumpulan data, bahkan peneliti itu sendirilah instrumennya. Analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) di dalam analisis data kualitatif terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Tondo merupakan salah satu wilayah di Kota Palu yang berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan energi, khususnya gas LPG 3 Kg bersubsidi. Sejak program konversi minyak tanah ke LPG dilaksanakan secara nasional pada tahun 2007, masyarakat di Kelurahan Tondo juga turut beralih menggunakan LPG sebagai kebutuhan utama rumah tangga. PT. Vistagas hadir sebagai salah satu agen resmi yang mendapatkan kuota distribusi dari Pertamina untuk disalurkan kepada pangkalan-pangkalan yang berada di wilayah ini. Sebagai wilayah padat penduduk dan mayoritas masyarakatnya bergantung pada LPG 3 Kg, kelancaran distribusi serta kualitas pelayanan agen menjadi aspek penting dalam menunjang kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Kualitas teknis berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, yaitu bagaimana agen mampu menyalurkan gas sesuai dengan kuota, harga resmi, dan waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi gas oleh PT. Vistagas di Kelurahan Tondo umumnya berjalan sesuai dengan ketentuan. Gas tersedia secara rutin di pangkalan, meskipun pada kondisi tertentu terjadi keterlambatan distribusi akibat masalah transportasi maupun kendala teknis lainnya. Kendati demikian, dari sisi kualitas teknis, pangkalan menilai pasokan gas relatif terjaga, meskipun terkadang jumlah yang diterima tidak selalu sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

Kualitas fungsional menekankan pada bagaimana layanan diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan adanya beberapa permasalahan, antara lain ketidakpastian waktu pengiriman, kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi harga maupun kuota, serta minimnya komunikasi dari agen kepada pihak pangkalan. Kondisi ini membuat pangkalan merasa kurang dilibatkan dalam proses distribusi, sehingga memengaruhi kepercayaan terhadap agen. Dari segi pelayanan, meskipun ada staf yang cukup tanggap, namun secara keseluruhan kualitas fungsional masih belum optimal karena belum adanya sistem komunikasi yang jelas dan teratur antara agen dan pangkalan.

Citra perusahaan berhubungan dengan bagaimana pangkalan maupun masyarakat menilai PT. Vistagas sebagai agen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Vistagas dikenal sebagai agen yang cukup berpengalaman dan dipercaya, adanya kendala distribusi dan komunikasi berdampak pada persepsi negatif dari pangkalan. Beberapa pangkalan menyebut bahwa agen perlu lebih profesional dalam memberikan

informasi dan lebih terbuka terhadap permasalahan di lapangan. Dengan kata lain, citra perusahaan dapat menurun jika permasalahan teknis dan fungsional tidak segera diperbaiki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fisik agen PT. Vistagas tergolong cukup memadai. Tersedia ruang tunggu sederhana, area penataan tabung, dan papan informasi tentang ketentuan LPG bersubsidi. Namun, beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa ruang tunggu sering kali penuh saat jam sibuk, dan area penyimpanan tabung terlihat kurang teratur ketika permintaan meningkat. Menurut teori Zeithaml, bukti fisik menjadi petunjuk pertama bagi pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Dalam konteks ini, kondisi agen sebenarnya dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan dari segi kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan area pelayanan. Petugas juga belum memiliki seragam resmi yang konsisten sehingga mengurangi kesan profesionalitas sebagaimana disarankan Berry dalam konsep relationship marketing yang menekankan konsistensi penampilan untuk membangun kepercayaan.

Reliability (Keandalan Layanan) berkaitan dengan kemampuan agen melaksanakan layanan sesuai janji, seperti ketersediaan tabung dan ketepatan informasi. Dari hasil wawancara, sebagian pelanggan merasa agen cukup dapat diandalkan karena hampir selalu menyediakan tabung saat mereka datang. Namun, beberapa pelanggan juga melaporkan bahwa pada hari-hari tertentu, terutama awal dan akhir bulan, pasokan lebih cepat habis sehingga pelanggan harus menunggu distribusi berikutnya. Di sisi lain, petugas mengakui bahwa pasokan sangat bergantung pada jadwal distribusi dari sub-pangkalan sehingga mereka tidak selalu mampu mengontrol jumlah tabung yang tersedia. Berdasarkan teori SERVQUAL, ketidakkonsistenan ini dapat menurunkan persepsi reliability pelanggan meskipun secara umum distribusi berjalan baik. Ekspektasi pelanggan yang tinggi membuat setiap keterlambatan dianggap sebagai ketidakandalan layanan.

Responsiveness (Daya Tanggap Pelayanan), menjadi temuan paling dominan dalam penelitian ini. Banyak pelanggan menyatakan bahwa petugas sebenarnya cukup ramah, tetapi sering tidak sigap ketika jumlah pelanggan meningkat. Waktu tunggu bisa cukup lama, terutama ketika petugas hanya berjumlah satu atau dua orang. Selain itu, pelanggan mengeluhkan bahwa tidak ada mekanisme antrian yang tertata sehingga pelanggan saling mendahului. Menurut teori Parasuraman, dimensi ini menjadi salah satu indikator paling sensitif dalam pengalaman pelayanan. Pelanggan cenderung lebih cepat merasa kecewa ketika petugas lambat merespon, meskipun faktor penyebabnya mungkin karena keterbatasan sumber daya. Responsivitas yang tidak optimal berpotensi mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap agen dan berpengaruh terhadap nilai layanan sebagaimana dijelaskan Zeithaml bahwa persepsi pelanggan sangat dipengaruhi oleh “kecepatan-cepitan layanan.”

Assurance (Jaminan dan Kepercayaan), berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pelanggan. Dalam layanan LPG, aspek ini sangat penting mengingat risiko tabung bocor atau kerusakan regulator. Dari wawancara, sebagian pelanggan merasa petugas cukup kompeten dan memberikan penjelasan mengenai keamanan tabung jika diminta. Namun, tidak ada prosedur standar dimana petugas memperlihatkan bahwa tabung telah dicek sebelum diberikan kepada pelanggan.

Ketiadaan SOP yang jelas membuat sebagian pelanggan khawatir apakah tabung yang mereka terima benar-benar layak pakai. Menurut Zeithaml, assurance membutuhkan kombinasi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan komunikasi petugas. Dalam kasus ini, kepercayaan pelanggan belum sepenuhnya terbentuk karena proses pengecekan dan penyampaian informasi tidak konsisten dilakukan.

Dimensi empathy (Perhatian Personal kepada Pelanggan), menunjukkan hasil yang cukup baik. Banyak pelanggan menilai petugas agen cukup sopan dan bersedia membantu, terutama pelanggan lansia atau ibu rumah tangga yang kesulitan mengangkat tabung. Petugas sering memberikan pelayanan tambahan seperti mengantarkan tabung ke kendaraan pelanggan. Namun, dalam kondisi ramai, bentuk empati seperti ini berkurang karena petugas lebih fokus melayani antrian. Berry menyebutkan bahwa empati merupakan salah satu pilar relationship marketing yang mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Meski empati petugas terlihat dalam situasi tertentu, tetapi masih belum konsisten sehingga nilai layanan belum sepenuhnya maksimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan agen masih menghadapi beberapa kendala terutama pada aspek responsiveness dan assurance. Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL, dimana gap antara ekspektasi dan realitas pelayanan sering terjadi pada dua dimensi tersebut. Selain itu, Zeithaml menegaskan bahwa persepsi kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi awal yang tinggi, sehingga dalam konteks LPG bersubsidi—komoditas yang sangat vital—masyarakat cenderung menuntut pelayanan cepat, aman, dan pasti. Berry juga menekankan pentingnya membangun hubungan pelayanan yang konsisten melalui komunikasi dan atensi kepada pelanggan. Dalam kasus agen ini, hubungan personal cukup baik, tetapi tidak cukup untuk mengatasi masalah operasional yang menghambat persepsi kualitas secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan agen gas PT. Vistagas di Kelurahan Tondo belum sepenuhnya memenuhi harapan pangkalan. Pada aspek teknis, distribusi gas masih berjalan, namun belum konsisten sesuai kebutuhan. Pada aspek fungsional, kendala utama adalah minimnya komunikasi dan transparansi. Sedangkan pada aspek citra, meskipun agen masih dipandang sebagai pihak resmi yang sah, kepercayaan pangkalan dapat menurun apabila perbaikan tidak segera dilakukan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan stok gas, tetapi juga bagaimana agen mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif, serta menjaga citra perusahaan melalui hubungan baik dengan pangkalan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Agen Gas 3 Kg Bersubsidi PT. Vistagas di Kelurahan Tondo tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat sebagaimana diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Dimensi tangibles, empathy, dan sebagian reliability menunjukkan hasil yang relatif memadai. Namun, dimensi responsiveness dan assurance masih menunjukkan kelemahan yang signifikan akibat keterbatasan jumlah petugas, prosedur layanan yang

belum tertata dengan baik, serta belum adanya SOP pengecekan tabung yang dilakukan secara konsisten.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agen perlu: (1) menambah jumlah petugas pada jam sibuk, (2) menerapkan sistem antrian yang lebih tertib, (3) menetapkan SOP layanan termasuk pengecekan tabung, (4) memperbaiki komunikasi terkait keamanan dan ketersediaan tabung, dan (5) meningkatkan kenyamanan fasilitas fisik. Dengan perbaikan tersebut, agen tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan jangka panjang sebagaimana ditegaskan oleh Berry dalam hubungan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan agen gas 3 kg bersubsidi PT. Vistagas di Kelurahan Tondo Kota Palu masih menghadapi kendala. Meski distribusi rutin 50 tabung per minggu tetap berjalan, sering terjadi keterlambatan tanpa pemberitahuan yang menimbulkan ketidakpuasan di pangkalan. Agen juga dinilai kurang responsif dan kurang terbuka dalam menyampaikan informasi jadwal maupun biaya tambahan. Akibatnya, citra PT. Vistagas mulai menurun karena persoalan pelayanan yang berulang. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan belum optimal, sehingga PT. Vistagas perlu meningkatkan ketepatan waktu distribusi dan memperbaiki komunikasi agar kepercayaan pangkalan dapat terjaga dan tujuan program subsidi lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Attaariq, B. R. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Gas LPG 3 Kg (Studi Kasus Pada Toko AHS Faiz Pabuaran Bekasi)*. Skripsi.
- Hutasuhut, A. S., & Adjie, A. R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian LPG Non Subsidi dengan Harga sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi dan Teknologi.
- Miles, M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: Library of Congress Cataloging.
- Sugiyono. (2015 / 2017 – salah satu yang Anda pilih). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

TENTANG PENULIS

Nama : Rahmat Adiputra
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 29 Januari 2003
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Alamat : Jalan Pendidikan

