

**ANALISIS TINGKAT *CUSTOMER TRUST* PASCA KASUS
PERTAMAX OPLOSAN: STUDI PADA PELANGGAN SPBU
PERTAMINA**

RIZKA AMALIAH

1702521009



**Skripsi ini disusun sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***AN ANALYSIS OF CUSTOMER TRUST LEVEL AFTER THE
PERTAMAX ADULTERATION CASE: A STUDY ON
PERTAMINA GAS STATION CUSTOMERS***

RIZKA AMALIAH

1702521009



***This thesis is submitted as one of the requirements to obtain the Bachelor's
Degree in Applied Digital Marketing at the Faculty of Economics and Business***

Universitas Negeri Jakarta

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED BACHELOR PROGRAM**

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ABSTRAK

RIZKA AMALIAH. “Analisis Tingkat *Customer Trust* Pasca Kasus Pertamina Oplosan: Studi Pada Pelanggan SPBU Pertamina”. Skripsi, DKI Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Agung Kresnamurti Rivai, P.MM dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan pelanggan terhadap SPBU Pertamina pasca kasus dugaan pengoplosan Peralite menjadi Pertamina oleh oknum di lingkungan PT Pertamina Patra Niaga pada awal tahun 2025. Kasus tersebut memicu sorotan publik dan menimbulkan krisis kepercayaan terhadap kualitas, etika, dan komitmen perusahaan dalam menyediakan bahan bakar berkualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan fokus pada satu variabel tunggal. Dalam penelitian ini menggunakan teori kepercayaan Mayer *et al.* (1995), yang mencakup tiga dimensi utama: *ability* (kemampuan), *benevolence* (niat baik), dan *integrity* (integritas). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden pelanggan Pertamina di wilayah DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepercayaan pelanggan berada pada kategori baik, dengan dimensi *ability* dan *integrity* memperoleh skor lebih tinggi dibandingkan *benevolence*. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelanggan masih mengakui kemampuan dan integritas Pertamina, aspek niat baik perusahaan menjadi dimensi yang paling terdampak oleh krisis. Penelitian ini memberikan implikasi bagi perusahaan untuk meningkatkan transparansi, komunikasi publik, dan tanggung jawab sosial guna memulihkan dan memperkuat kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Trust*, Pertamina Oplosan, PT Pertamina Patra Niaga, *Ability*, *Benevolence*, *Integrity*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACK

RIZKA AMALIAH. *“An Analysis of Customer Trust Level After The Pertamina Adulteration Case: A Study on Pertamina Gas Station Customers”.* Undergraduate Thesis, Dki Jakarta: Digital Marketing Program, Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta. Supervisory Team: Agung Kresnamurti Rivai, P.MM and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

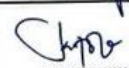
This study aims to analyze the level of customer trust in Pertamina gas stations following the alleged case of fuel adulteration, specifically the mixing of Peralite into Pertamina by individuals within PT Pertamina Patra Niaga in early 2025. The incident drew public attention and triggered a crisis of trust regarding the company's fuel quality, ethical standards, and commitment to providing high-quality products. A descriptive quantitative approach was employed, focusing on a single variable. The research adopts the trust theory by Mayer et al. (1995), which comprises three main dimensions: ability, benevolence, and integrity. Data were collected through questionnaires distributed to 150 Pertamina customers in the DKI Jakarta area. The results indicate that overall customer trust is in the “good” category, with the ability and integrity dimensions scoring higher than benevolence. These findings suggest that while customers still acknowledge Pertamina's competence and integrity, the company's benevolence is the most affected dimension due to the crisis. This study highlights the importance of enhancing transparency, public communication, and social responsibility to restore and strengthen customer trust.

Keywords: Customer Trust, Pertamina Adulteration, PT Pertamina Patra Niaga, Ability, Benevolence, Integrity.

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua Penguji)		30/07/2025
2	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM. NIP. 198103222023212013 (Penguji 1)		30/07/2025
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP. 199111022022032013 (Penguji 2)		30/07/2025
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		31/07/2025
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		31/07/2025
Nama : Rizka Amaliah No. Registrasi : 1702521009 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINILITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Amaliah

NIM : 1702521009

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Customer Trust Pasca Kasus Pertamina Oplosan: Studi Pada Pelanggan SPBU Pertamina” merupakan hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait pada bagian-bagian yang telah disebutkan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan tidak terpengaruh oleh pihak manapun.

Jakarta, 7 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Rizka Amaliah

1702521009

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Rizka Amaliah
NIM : 1702521009
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : rizkamaliah.ra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya
ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Customer Trust Pasca Kasus Pertamina Oplosan: Studi Pada Pelanggan
SPBU Pertamina

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri
Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan
data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di
internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu
meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta
dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran
Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Agustus 2025

(Rizka Amaliah)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat *Customer Trust* Pasca Kasus Pertamina Oplosan: Studi Pada Pelanggan SPBU Pertamina” sebagai salah satu proses peneliti untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai, P.MM., selaku Dosen Pembimbing Pertama, yang telah banyak memberikan masukan berharga, koreksi, dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang juga telah banyak memberikan masukan berharga, koreksi, dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital.
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
5. Kedua orang tua, kakak dan adik, yang telah memberikan doa, cinta kasih, semangat, dan dukungan tanpa henti selama proses studi dan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas pengorbanan dan keikhlasannya.

6. Para sepupu yang selalu memberikan semangat, candaan, dan dukungan moril di kala penulis membutuhkan ruang untuk beristirahat sejenak dari rutinitas akademik.
7. Sahabat terbaik Amanda Chrystina, Alvira Sudirman, dan Rahma Dita yang selalu dan membuat kebahagiaan, menemani dalam suka tanpa ada duka, serta menjadi tempat berbagi cerita dan semangat selama perjalanan ini.
8. Teman-teman seperjuangan di bangku kuliah, Islamia Ahsaina, Nadia Aulia, Nasya Ashila, Novita Pipit, Putri Inda dan Siti Juleha serta yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah menjadi bagian penting dalam proses belajar dan bertumbuh bersama. Terima kasih atas kerja sama, tawa, dan dukungan yang begitu berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, baik secara akademik maupun praktis.

Jakarta, 23 Juli 2025

Penulis.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINILITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
1. Manfaat Teoretis.....	16
2. Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. <i>Trust</i>	17
B. <i>Customer Trust</i>	18
1. Dimensi <i>Customer Trust</i>	20

2. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Trust</i>	24
C. Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Pengembangan Instrumen	42
1. Definisi Konseptual.....	42
2. Definisi Operasional Variabel	43
3. Instrumen Penelitian.....	43
F. Uji Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	48
G. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Analisis Rata-rata.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Analisis Deskripsi Data.....	54
1. Profil Responden.....	54
B. Uji Instrumen Penelitian.....	59

1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas	61
C. Analisis Deskriptif <i>Customer Trust</i>	62
1. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Ability</i>	62
2. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Benevolence</i>	64
3. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Integrity</i>	66
D. Analisis Rata-rata Tingkat Customer Trust	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
1. Dimensi <i>Ability</i>	71
2. Dimensi <i>Benevolence</i>	72
3. Dimensi <i>Integrity</i>	72
B. Implikasi.....	73
1. Implikasi Teoretis.....	73
2. Implikasi Praktis	74
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
D. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	86

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Reaksi Publik Terkait Kasus Pertamina Oplosan di X/Twitter	9
Gambar 1.2 Permasalahan terkait <i>Ability</i> dalam Kasus Pertamina Oplosan	11
Gambar 1.3 Permasalahan terkait <i>Benevolence</i> dalam Kasus Pertamina Oplosan...	12
Gambar 1.4 Permasalahan terkait <i>Integrity</i> dalam Kasus Pertamina Oplosan	13



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Konsumsi BBM Berjenis RON 92 dari Pertamina maupun Swasta	2
Grafik 1.2 Kerugian Pengguna Pertamax (RON 92) Oplosan	4
Grafik 1. 3 Penurunan Penjualan Pertamax Pasca Kasus Pertamax Oplosan 2025 ..	5
Grafik 1.4 Kepercayaan Masyarakat terhadap BBM di SPBU Pertamina	7



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria dan Tingkat Capaian.....	51
Tabel 3.4 Rentang Skala Kriteria Variabel	53
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Domisili	55
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Pengeluaran	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi Ability	62
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi Benevolence.....	64
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi Integrity	66
Tabel 4.11 Analisis Rata-rata Tingkat Customer Trust	68

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner	86
Lampiran 2 Uji Validitas	90
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	91



Intelligentia - Dignitas