

ABSTRAK

Hadirnya sejumlah perusahaan asing penyedia bahan bakar umum di Indonesia ditunjukkan dengan adanya SPBU asing seperti Shell, Petronas, dan Total. Menanggapi persaingan tersebut, PT. Pertamina langsung membuat gebrakan. Sejumlah inovasi perbaikan ekstrem telah dilakukan PT. Pertamina untuk meningkatkan daya saing.

Diantaranya dengan membuat SPBU dengan pengkategorian tertentu. Misalnya SPBU Pasti Pas dan yang terakhir SPBU Pasti Prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi daya saing program Pertamina Pasti Prima (*process, outcome* dan *impact*) yang diharapkan nantinya berguna untuk mempertahankan eksistensinya dan keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi Pertamina.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, dokumen dan observasi tersamar dan terang-terangan terhadap 10 SPBU rekomendasi yang berada di kota Bandung.

Berdasarkan hasil dari evaluasi program SPBU Pasti Prima dari *Process, Outcome*, dan *Impact* PT. Pertamina selalu berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian, program SPBU Pasti Prima yang berada di Bandung rata-rata telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Penulis memberikan saran agar bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi program lebih dikembangkan dengan mengkombinasikan teori- teori dari berbagai ilmu pengetahuan lainnya dan melakukan penelitian dengan objek yang berbeda sehingga pengaplikasian teori mengenai evaluasi program ini lebih luas.