

ABSTRAK

Setiap badan usaha dituntut untuk dapat kreatif dan inovatif dalam memberikan produk berupa barang dan jasa kepada pelanggan. setiap badan usaha terutama badan usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas layanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk mempertahankan pelanggan. Ini disebabkan kualitas layanan akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk menciptakan suatu layanan yang berkualitas. Salah satu bentuk sistem pengendalian manajemen adalah *action control*. Dengan pemikiran ini muncul topik *action control*, dan kualitas layanan. SPBU 516 harus menerapkan *action control* yang bertujuan untuk meminimalkan beberapa masalah yang ada dan memberikan suatu layanan yang baik sehingga pelanggan memiliki penilaian positif serta merekomendasikan layanan yang telah diterima kepada orang lain. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, maka akan mencapai keuntungan jangka panjang bagi badan usaha yaitu loyalitas pelanggan.