

**ANALISIS PENGARUH CITRA SPBU, KERAMAHAN  
KARYAWAN, DAN KELENGKAPAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK  
MENINGKATKAN MINAT MEMBELI ULANG**  
Studi kasus pada Pelanggan SPBU Alvia Brother's di Kabupaten  
Sampang Madura



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat Strata Dua (S-2) Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh:  
Muhammad Ma'mun  
NIM C4A008242**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2014**