

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh keramahan karyawan, citra SPBU dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat membeli ulang. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada SPBU Alvia Brother's Sampang Madura.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan SPBU Alvia Brother's Sampang Madura, sejumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dan uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta f-statistik untuk menguji keberartian pengaruh secara bersama-sama dengan *level of significance* 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji dan heteroskedastisitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa keramahan karyawan, citra SPBU dan kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membeli ulang. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan minat membeli ulang, manajemen SPBU perlu memperhatikan faktor-faktor seperti keramahan karyawan, citra SPBU, kelengkapan fasilitas dan kepuasan pelanggan, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya minat membeli ulang.

Kata Kunci : keramahan karyawan, citra SPBU, kelengkapan fasilitas, kepuasan pelanggan, dan minat membeli ulang