

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP *PERCEIVED VALUE* PEMBELIAN, KEPUASAN  
DAN KETERLIBATAN PEMBELI BAHAN BAKAR MINYAK  
DI SPBU UNDIP, TEMBALANG, SEMARANG.**

**(Studi pada Kosumen di SPBU UNDIP, Tembalang, Semarang)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**RISMITA SETIANI MUTIA**

**(12010114120090)**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

**2021**