

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *perceived value*, kepuasan, dan keterlibatan konsumen bahan bakar minyak di SPBU Universitas Diponegoro, Semarang.

Metode pengambilan sampel penelitian ini berdasarkan Maksimum *Likelihood* sebagai model estimasi. Sampel yang dikumpulkan sebanyak 132 responden yang pernah membeli bahan bakar minyak di SPBU Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan teknik analisis konfirmatori dan teknik analisis SEM menggunakan alat analisis AMOS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hasil positif dan signifikan terhadap nilai keuntungan pembelian, kualitas pelayanan mempunyai hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, nilai keuntungan pembelian mempunyai hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan mempunyai hasil yang positif dan signifikan terhadap keterlibatan, nilai keuntungan pembelian mempunyai hasil yang positif dan signifikan terhadap keterlibatan, dan kepuasan mempunyai hasil yang positif dan signifikan terhadap keterlibatan.

kata kunci : Kualitas pelayanan, nilai keuntungan pembelian, kepuasan, keterlibatan konsumen