

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Pertamina.....	2
Gambar 1.2 Tata Nilai Perusahaan.....	4
Gambar 1.3 Pasti Prima.....	9
Gambar 1.4 Jumlah SPBU di Indonesia 2012-2018	13
Gambar 1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	57
Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum	65
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	72
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	73
Gambar 4. 4 Persentase <i>Customer Satisfaction</i> pada Garis Kontinum	76
Gambar 4. 5 Persentase <i>Calculative Commitment</i> pada Garis Kontinum.....	78
Gambar 4. 6 Persentase <i>Corporate Image</i> pada Garis Kontinum.....	80
Gambar 4. 7 Persentase <i>Attitudinal Loyalty</i> pada Garis Kontinum	83
Gambar 4. 8 Persentase <i>Behavioral Loyalty</i> pada Garis Kontinum.....	85
Gambar 4. 9 Grafik Histogram Normalitas Sub-Struktural 1	86
Gambar 4. 10 Grafik P-PLOT Normalitas Sub-Struktural 1.....	86
Gambar 4. 11 Grafik Histogram Normalitas Sub-Struktural 2	87
Gambar 4. 12 Grafik P-PLOT Normalitas Sub-Struktural 2.....	88
Gambar 4. 13 Grafik Scatterplot Sub-Struktural 1	90
Gambar 4. 14 Grafik Scatterplot Sub-Struktural 2	90
Gambar 4. 15 <i>Outer Model</i>	92
Gambar 4. 16 <i>Inner Model</i>	93