

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Logo dan Makna	2
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT Pertamina	3
1.1.3 Tata Nilai Perusahaan	3
1.1.4 Jenis Kepemilikan SPBU.....	5
1.1.5 Produk SPBU PT. Pertamina	5
1.1.6 Program Pasti Prima	6
1.2 Latar Belakang Penelitian	11
1.3 Identifikasi Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Kegunaan Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Pemasaran	23
2.1.2 Pemasaran Jasa	24

2.1.3 <i>Customer Loyalty</i>	24
2.1.4 <i>Attitudinal Loyalty</i>	25
2.1.5 <i>Behavioral Loyalty</i>	26
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.1.7 <i>Customer Commitment</i>	29
2.1.8 <i>Calculative Commitment</i>	29
2.1.9 <i>Corporate Image</i>	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	47
2.4 Hipotesis Penelitian.....	49
2.5 Ruang lingkup Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	52
3.2.1 Operasional Variabel	52
3.2.2 Skala Pengukuran	55
3.3 Tahapan Penelitian	57
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel	58
3.5 Pengumpulan Data	60
3.5.1 Data Primer.....	60
3.5.2 Data Sekunder.....	60

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.6.1 Uji Validitas	60
3.6.2 Uji Reliabilitas	63
3.7 Teknik Analisis Data	64
3.7.1 Analisis Deskriptif	64
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	66
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
3.7.4 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Pengumpulan data	71
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	72
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.3 Hasil Penelitian.....	74
4.3.1 Analisis Deskriptif	74
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.3.3 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	92
4.4 Pembahasan	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	110
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	112

DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116