

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
1.6 Pembatasan Masalah.....	4
1.7 Metode Penelitian.....	5
1.8 Sistematika Penulisan	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah PT. Pertamina (Persero)	8
2.2 Visi, Misi dan Sejarah Perusahaan.....	9
2.3 Tata Nilai Pertamina.....	10
2.4 Sekilas Tentang Produk Pertamax.....	11

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KARYA AKHIR.....	13
3.1 Kajian Pustaka.....	13
3.1.1 Strategi Bauran Pemasaran.....	13
3.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	20
3.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	21
3.1.4 Peningkatan Loyalitas Konsumen.....	22
3.2 Kerangka Pemikiran.....	27
3.3 Hipotesis Karya Akhir.....	29
 BAB IV METODE PENELITIAN.....	30
4.1 Metode Yang Digunakan.....	30
4.2 Operasionalisasi Variabel.....	30
4.3 Teknik Analisis.....	33
4.3.1 Uji Realibilitas dan Validitas.....	33
4.3.2 Analisis Hasil dari Uji Validitas.....	34
4.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.4.1 Sumber Data.....	34
4.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
 BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	38
5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	38
5.1.1 Uji Validitas.....	38
5.1.2 Uji Realibilitas.....	40
5.2 Analisis Deskriptif	40
5.2.1 Karakteristik Responden	40
5.2.2 Produk.....	44
5.2.3 Price / Harga.....	45

5.2.4 Place / Tempat.....	45
5.2.5 Promotion / Promosi.....	46
5.2.6 People / Orang.....	47
5.2.7 Loyalitas.....	48
5.3 Analisis Jalur.....	49
5.3.1 Analisis Regresi.....	49
5.3.2 Analisis Korelasi.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Rekomendasi	59
6.2.1 Bagi Perusahaan.....	59
6.2.2 Untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63
RIWAYAT HIDUP.....	86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA