

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Jadwal Penelitian.....	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Konsep dan Teori	17
1. Teori S-O-R (<i>Stimulus-Organisme-Respons</i>)	17
2. Manajemen.....	20
3. Manajemen Pemasaran.....	24
4. Strategi Diversifikasi Layanan Non-Fuell	28
5. Loyalitas Pelanggan	33
6. <i>Customer Perceived Value</i>	37
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis Penelitian.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Metode dan Pendekatan	48
B. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	51
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	51
D. Data dan Sumber Data	52
1. Jenis Data	52
2. Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Kuesioner	54
2. Studi Kepustakaan.....	55
3. Dokumentasi	56
F. Variabel Penelitian.....	56
1. Variabel Independen (X).....	56
2. Variabel Dependen (Y)	57
4. Variabel Moderasi (Z).....	57
G. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	58
H. Teknik Analisis Data.....	61
1. Analisis data deskriptif.....	62
2. Uji instrumen data	62
3. Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	68
1. Profil SPBU Shell Indonesia.....	68
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	70
2. Karakteristik Responden	70
B. Analisis Deskriptif Statistik	75
1. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Strategi Diversifikasi.....	77
2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	80
3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Customer Perceived Value</i> ...	82

C. Pengujian dan Hasil Analisis	84
1. Uji Instrumen Data	85
a. Uji Validitas	85
b. Uji Reliabilitas	89
2. Uji Hipotesis	90
D. Pembahasan.....	97
1. Pengaruh Strategi Diversifikasi terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Shell di Indonesia	97
2. Peran <i>customer perceived value</i> dalam memoderasi pengaruh strategi diversifikasi layanan non-fuel terhadap loyalitas pelanggan SPBU Shell di Indonesia	100
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Keterbatasan Penelitian.....	105
C. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111