

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Peminatan Konsumen Pelumas	I - 1
Gambar 2.1	Matriks Empat Keterikatan Relatif	II - 2
Gambar 2.3	Matriks Empat Tingkatan Loyalitas	II - 2
Gambar 3.1	Model Konseptual	III - 1
Gambar 3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	III - 2
Gambar 4.1	Merek Oli Yang Pernah Digunakan	IV - 4
Gambar 4.2	Oli Pertamina Yang Digunakan	IV - 5
Gambar 4.3	Diagram Jumlah Responden Loyal	IV - 8
Gambar 4.4	Responden Yang Bersedia Melakukan Word Of Mouth	IV - 9
Gambar 4.5	Rekomendasi mengenai produk	IV - 11
Gambar 4.6	Media Komunikasi Produk	IV - 11
Gambar 4.7	Promosi yang diminati	IV - 12
Gambar 4.8	Kepuasan terhadap produk pelumas	IV - 12
Gambar 4.9	Kesesuaian harga	IV - 14
Gambar 5.1	Matriks Empat Tingkatan Loyalitas	V - 3
Gambar 5.2	Program Promosi yang diminati konsumen loyal	V - 6
Gambar 5.3	Program Promosi yang diminati keseluruhan konsumen	V - 7
Gambar 5.4	Program Promosi yang diminati berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	V - 7
Gambar 5.5	Tempat Ganti Oli Responden	V - 8
Gambar 6.1	Diagram Jumlah Responden Loyal	VI - 2