

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusah Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Corporate Communication	15
2.3 Corporate Public Relations	19
2.4 Kualitas Pelayanan	22
2.5 Citra.....	27
2.5.1 Pengertian Citra	27

2.5.2 Makna Citra	29
2.5.3 Proses Pembentukan Citra	31
2.6 Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.2 Tipe dan Metode Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	39
3.3.4 Alokasi Sampel.....	39
3.4 Defini dan Operasionalisasi Konsep	40
3.4.1 Definisi Konsep	40
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Data Primer.....	47
3.5.2 Data Sekunder.....	48
3.5.3 Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	57
3.7 Uji Hipotesis	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penenilitan	64
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	64

4.1.2 Struktur Organisasi	69
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Identitas Responden.....	71
4.2.2 Analisis Data Frekuensi.....	75
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
4.2.2.2 Variabel Citra Perusahaan	102
4.2.3 Hasil Analisis.....	123
4.2.3.1 Hasil Mean Variabel Bebas	123
4.2.3.2 Hasil Mean Variabel Terikat	125
4.2.3.2 Uji Regresi	126
4.2.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi	128
4.2.3.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	130
4.2.4 Uji F.....	131
4.2.5 Uji T	132
4.3 Pembahasan.....	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	151
5.2 Saran.....	152

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN