

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	29

C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
E. Jenis Data.....	31
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Definisi Operasional .....	33
H. Skala Pengukuran Variabel.....	37
I. Uji Instrumen .....	38
J. Metode Analisis Data.....	42
K. Pengujian Hipotesis .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
A. Analisis Deskriptif .....	47
B. Analisis Regresi berganda .....	56
C. Pembahasan .....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan .....	23
Gambar 2.2	Kerangka Teoritis .....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	42
Tabel 4.1	Umur Responden.....	47
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	49
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.5	Frekuensi Pemakaian Jasa .....	54
Tabel 4.6	Jenis Kereta .....	55
Tabel 4.7	Persepsi Responden Kualitas Layanan Persepsian.....	56
Tabel 4.8	Persepsi Responden Nilai Persepsian.....	52
Tabel 4.9	Persepsi Responden Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.10	Persepsi Responden Citra Perusahaan.....	54
Tabel 4.11	Persepsi Responden Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden
- Lampiran 5 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 : Analisis Regresi Berganda