

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Promosi	9
2.1.1.1 Pengertian Promosi	9
2.1.1.2 Tujuan Promosi	9
	x

2.1.1.3 Bauran Promosi	10
2.1.1.4 Konsep Periklanan	13
2.1.1.5 Tujuan Periklanan	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas	16
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Definisi Citra	22
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan dan Manfaatnya	22
2.1.3.2 Jenis – Jenis Citra	24
2.1.3.3 Peran Citra	25
2.1.3.4 Proses Pembentukan Citra	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.3.1 Pengaruh Iklan Terhadap Citra Perusahaan	30
2.3.2 Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	31
2.3.3 Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	31
2.4 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.2.1 Populasi	33

3.2.2 Sampel	34
3.2.2.1 Besaran Sampel	34
3.2.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Jenis data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Penggunaan dan Pengukuran Skala	35
3.6 Variabel Penelitian	36
3.7 Definisi Operasional Variabel	37
3.8 Pengujian Instrumen	38
3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9 Metode Analisis	40
3.9.1 Analisis Deskriptif	40
3.9.2 Analisis Kuantitatif	41
3.10 Uji Hipotesis	41
3.10.1 Uji F	41
3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.10.3 Uji t	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Penelitian	44
4.2 Analisis Deskriptif	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45

4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.2.2.1	Variabel Iklan	47
4.2.2.2	Kualitas Pelayanan	48
4.2.2.3	Citra Bank BRI	49
4.3	Analisis Kuantitatif	49
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.4	Pengujian Hipotesis	51
4.4.1	Uji F	51
4.4.2	Uji t	52
4.5	Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	58
----------------------	----

LAMPIRAN