DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN…….…… i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN…… Ii
MOTTO……. Iii
ABSTRAK……. Iv
ABSTRACT…….. V
KATA PENGANTAR…….. Vi
DAFTAR ISI……. Ix
DAFTARGAMBAR ……..……. Xii
DAFTAR TABEL …… Xiii
DAFTAR LAMPIRAN…… Xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian ……..…… 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah ……..……. 6
1.2.1. Identifikasi Masalah …… 6
1.2.2. Rumusan Masalah ….....……..... 6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.3.1.Maksud Penelitian 7
1.3.2. Tujuan Penelitian 7
1.4. Kegunaan Penelitian 7
1.4.1. Kegunaan Praktis 7
1.4.2. Kegunaan Akademis 8
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1. Kajian Pustaka …….. 10
2.1.1. Jasa .....…….. 10
2.1.1.1. Pengertian Jasa .....…… 10
2.1.1.2. Karakteristik Jasa .....……... 11

2.1.1.3. Macam-macam Jasa..... 12

2.1.2. Citra Perusahaan (*Corporate Image*) ……..…… 12

2.1.2.1. Pengertian Citra .....……. 12

2.1.2.2. Pengertian Citra Perusahaan 13

2.1.2.3. Arti Penting Citra Perusahaan .....… 16

2.1.2.4. Tujuan Dalam Mengelola Citra Perusahaan …… 19

2.1.2.5. Indikator Pembentukan Citra Perusahaan …….. 20

2.1.3. Hasil Penelitian Terdahulu …….... 22

2.2. Kerangka Pemikiran ……. 23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian …….…… 26

3.2. Metode Penelitian ……. 26

3.2.1. Desain Penelitian……..…… 26

3.2.2. Operasionalisasi Variabel …… 30

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data …….. 31

3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder) ……. 31

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data ……..……. 31

3.2.3.2.1. Populasi ……...…….. 31

3.2.3.2.2. Sampel ……..……. 32

3.2.4. Teknik Pengumulan Data …… 33

3.2.5. Rancangan Analisis ……..... 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 37

4.1.1 Sejarah Perusahaan PT.Pos Indonesia..... 37

4.1.2 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia..... 43

4.1.3 Job Description …… 45

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 48

4.2 Karakteristik Responden……..... 51

4.3. Analisisss Deskriptif….....…… 56

4.1.3 Tanggapa Responden Terhadap Citra

Perusahaan Pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Bandung 56

4.4 Hasil Implementasi Model ……

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 74

5.2 Saran 75

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

LAMPIRAN-LAMPIRAN