DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI PENGUJI

ABSTRAK.....i

***ABSTRACT*.....ii**

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR LAMPIRAN.....xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....4

1.4 Kegunaan hasil Penelitian.....5

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....14

2.1 Kulitas Pelayanan.....14

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....14

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan/ Jasa.....15

2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....17

2.1.4 Mengelola Mutu Kualitas Pelayanan/jasa.....19

2.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....20

2.2 Jasa.....24

2.2.1 Pengertian Jasa.....24

2.2.2 Karkteristik Jasa.....25

2.2.3 Macam-macam Jasa.....27

2.2.4 Sistem Penyampaian Jasa.....29

2.3 Merek.....30

2.3.1 Pengertian Merek.....30

2.3.2 Konsep-konsep Merek.....32

2.4 Citra.....37

2.4.1 Pengertian Citra Dan citra Perusahaan.....37

2.4.2 Hubungan Citra Perusahaan dengan Citra Merek.....38

2.4.3 Keuntungan Terciptanya Citra Positif.....38

2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra.....39

BAB III OBEJEK DAN METODE PENELITIAN.....42

3.1 Objek Penelitian.....42

3.2 Metode Penelitian.....42

3.2.1 Desain Penelitian.....42

3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....45

3.2.3 Metode Penarikan Sampel.....49

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....50

3.3 Metode Analisis dan Rancangan Pengujian.....52

3.3.1 Metode Analisis.....52

3.3.2 Rancangan Pengujian Hipotesis.....57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....59

4.1 Hasil Penelitian.....59

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....59

4.1.2 Struktur Organisasi.....61

4.1.3 Uraian Jabatan.....62

4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.....66

4.2 Pembahasan.....72

4.2.1 Krakteristik Responden.....72

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Pos.....74

4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Citra PT. Pos.....90

4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembentukan Citra (image).....96

4.3.1 Pengujian Validitas dan Relibilitas.....96

4.3.2 Perhitungan Korelasi Rank Sperman.....99

4.3.3 Kolepisien Determinan.....99

4.3.4 Pengujian Hipotesis.....100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....101

5.1 Kesimpulan.....101

5.2 Saran.....102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP