ABSTRAK

HUBUNGAN KREDIBILITAS PENGURUS PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA (PSTW) SENJARAWI BANDUNG DENGAN PEMBENTUKAN CITRA DI KALANGAN DONATUR TETAP

Oleh :
Francisca Catherine
NIM : 41811138

Penelitian ini dibawah bimbingan:
Sangra Juliano P., M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kredibilitas Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha Senjarawi dengan pembentukan citra di kalangan Donatur tetap. Untuk menjawab penelitian diatas maka peneliti mengangkat indikator kompetensi, karakter, Tujuan, Kepribadian, dan Dinamika untuk mengukur variable Kredibilitas (X) dan mengangkat indikator Persepsi, Kognisi, Sikap, dan Motivasi untuk mengukur variabel pembentukan Citra (Y).

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan menggunakan metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket ,studi pustaka, dan penelusuran Data *Online*, populasi disini adalah Donatur tetap PSTW Senjarawi Bandung yang berjumlah 24 Responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *total sampling*, Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, diberi skor, diolah dan dianalisa dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara Kompetensi, Karakter, Tujuan, Kepribadian, dan Dinamika Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap, dan hubungan yang cukup kuat antara Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi dengan Persepsi, Sikap, dan Motivasi di kalangan Donatur Tetap. Hasil perhitungan korelasi positif (+) yang artinya hubungan antar variabel searah, dan memiliki hubungan yang signifikan.

Kesimpulan dari penelitian ialah ada hubungan antara Kredibilitas Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha dengan citra Panti Sosial Tresna Werda (PSTW) di kalangan donator tetap (h0 ditolak dan h1 diterima) dengan nilai korelasi sebesar 0,588 yang artinya memiliki hubungan yang cukup kuat, searah, dan signifikan.

Saran dari peneliti agar Pengurus PSTW Senjarawi Bandung lebih giat dalam memberikan pengetahuan atau informasi seperti membuat brosur berisi informasi mengenai PSTW Senjarawi Bandung kepada donatur tetap maupun donatur tidak tetap.

Kata kunci : Kredibilitas, Pembentukan Citra, Donatur Tetap

ABSTRACT

CREDIBILITY RELATION OF SOCIAL INSTITUTION TRESNA WERHA SENJARAWI BANDUNG WITH IMAGE DEVELOPMENT AMONG THE PERMANENT DONORS

By :
Francisca Catherine
NIM : 41811138

This research taken under guide:
Sangra Juliano P., M.I.Kom

This research aimed to know the credibility relation of social management institution tresna werdha senjarawi bandung with image development among the permanent donors. To answer above research the researcher lifted character competency indicator, character, objective, personality, and dynamics to measured credibility variable (X) and lifted perception indicator, cognitive, motivation, and gesture to measured image development variable (Y).

The research approach which used were quantitative, using survey methods with data collection technique using questionnaire, literature study, and online data explore, population here was permanent donors in PSTW Senjarawi which amounted 24 respondent. Sample collection which used was total sampling technique. The sata which taken from questionnaire result, were given score, treated and analyzed use SPSS version 20.

Research result showed that there are strong correlation between competency, character, objective, personality, and dynamic with image development among the permanent donors and strong relationship between the credibility of the management institution tresna werdha senjarawi bandung with perception, cognitive, motivation and gesture, with permanent donors. The result of positive correlation (+) which means the correlation between one direction variable, and had significant relationship.

The summary from this research were there are correlation between the credibility relation of social management institution tresna werdha senjarawi bandung with image development among the permanent donors (h0 rejected and h1 accepted) with correlation amount is 0,588 which means having strong, one direction and significant relationship.

Suggestion from researcher that the management of social institution tresna werdha senjarawi bandung to become more active in giving knowledge or information, such as making information brochures which contains information regarding social institution tresna werdha senjarawi bandung for the permanent donors and non permanent donors.

Keyword: credibility, image development, development donors

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Menjadi tua adalah masalah setiap orang, tetapi tidak semua orang mampu menjalani masa tua mereka dengan lapang dada. Karena semakin meningkatnya usia seseorang, terjadi banyak perubahan terhadap orang tersebut. Secara fisik (biologis), gejala-gejala yang dihadapi antara lain melambatnya proses berpikir, berkurangnya daya ingat, kurang bergairah, perubahan pola tidur, serta penurunan fungsi tubuh (degeneratif). Pada kondisi tersebut, orang yang lanjut usia (selanjutnya disebut lansia) semakin membutuhkan perhatian ekstra dari orang-orang di sekitarnya. Masalah yang terjadi pada era modern seperti sekarang ini, banyak lansia yang kesepian karena anak atau keluarga mereka sibuk dengan kehidupannya sendiri. Hal ini menimbulkan keinginan bagi lansia untuk memiliki alternatif tempat tinggal. Sehingga muncul lembaga penampungan bagi para lansia, yang disebut panti jompo atau panti werdha.

Panti dalam Bahasa Jawa berarti rumah atau tempat (kediaman), sedangkan werdha dalam Bahasa Jawa memiliki arti sudah tua sekali. Dari definisi secara etimologis tersebut, Panti Sosial Tresna Werdha (selanjutnya disebut PSTW) atau Panti Jompo dapat diartikan sebagai sebuah rumah atau tempat tinggal bagi orang yang sudah tua. Berdasarkan alternatif tempat tinggal bagi lansia di negara yang telah mengalami banyak perkembangan, PSTW termasuk ke dalam *residential care*, bangunan tempat tinggal bersama berupa asrama, terdapat staf medis yang bertugas menjaga dan membantu lansia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Didalamnya juga terdapat program yang dirancang untuk lansia berkegiatan dengan diawasi oleh staf yang bertugas (Parker dalam Najjah, 2009: 17). Sebuah PSTW senantiasa membutuhkan donatur dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya, karena sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa PSTW merupakan panti sosial atau disebut juga lembaga nirlaba yang tidak bertujuan untuk mencari keuntungan. Dalam berdonasi pada lembaga nirlaba seperti PSTW, seorang donatur dipengaruhi oleh banyak hal yang melatarbelakangi keputusannya. Mengingat donasi dari para donatur, merupakan sumber daya utama bagi sebagian besar lembaga nirlaba, termasuk PSTW. Sehingga penting bagi PSTW untuk mengetahui faktor yang melatarbelakangi dan memengaruhi keputusan seorang donatur dalam berdonasi.Formburn dalam Goldsmith menyatakan bahwa citra perusahaan memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan perusahaan. Goldsmith (dalam Hapsanto, 2013: 19) juga menekankan komponen penting yang harus diperhatikan dalam membangun citra perusahaan adalah kredibilitas perusahaan Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian ang berjudul “Hubungan Kredibilitas Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditetapkan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1) Sejauhmana Hubungan **Kompetensi, Karakter, Tujuan, Kepribadian, dan Dinamika** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap?
2) Sejauhmana Hubungan **Kredibilitas** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Persepsi, Kognisi, Motivasi, dan Sikap** Donatur Tetap?
3) Sejauhmana Hubungan **Kredibilitas** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara kredibilitas pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan pembentukan citra lembaga tersebut di kalangan donatur tetap.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dimiliki penelitian ini sebagaimana identifikasi masalah, antara lain untuk:

1) Mengetahui Hubungan **Kompetensi, Karakter, Tujuan, Kepribadian, dan Dinamika** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap

2) Mengetahui Hubungan **Kredibilitas** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Persepsi, Kognisi, Motivasi, dan Sikap** Donatur Tetap

3) Mengetahui Hubungan **Kredibilitas** Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Donatur Tetap

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Secara teoretis penelitian ini berguna untuk mengembangkan kajian ilmu komunikasi, terutama pada konteks komunikasi organisasi dan bidang kehumasan, yaitu mengenai hubungan antara kredibilitas pengurus lembaga nirlaba dengan citra dari lembaga tersebut di kalangan publiknya terutama publik eksternal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini tidak hanya pada aspek teoritis saja tetapi juga pada kegunaan praktisnya yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah pada objek yang diteliti

2. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran,

2.1. Kajian Tentang Ilmu Komunikasi

Komunikasi adalah proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang (biasanya lambang bahasa) kepada orang lain (komunikan) bukan hanya sekedar memberi tahu, tetapi juga mempengaruhi seseorang atau sejumlah orang tersebut untuk melakukan tindakan tertentu (mengubah perilaku orang lain). Komunikasi adalah salah satu faktor yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan setiap manusia, karena tanpa komunikasi kita tidak dapat bertindak ke manapun dengan siapapun.

2.2 Kajian Tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses saling menciptakan dan saling menukarpesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah" (Goldharber dalam Arni, 2007: 67)

2.3 Kajian tentang Kredibilitas

"Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak atau penerima" (Cangara, 2006: 87).

2.4 Kajian Tentang Citra

Citra adalah kesan yang diperoleh melalui pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang suatu hal. Persepsi masyarakat terhadap perusahaan didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan

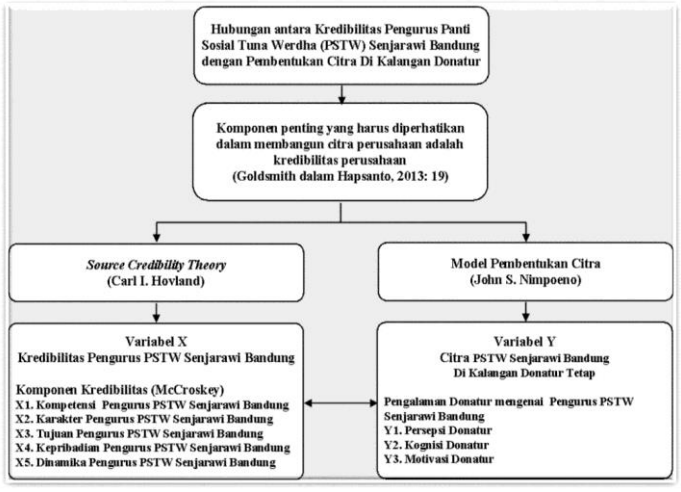
2.5 Kajian Tentang Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW)

Panti dalam Bahasa Jawa berarti rumah atau tempat (kediaman), sedangkan werdha dalam Bahasa Jawa memiliki arti sudah tua sekali. Dari definisi secara etimologis tersebut, Panti Sosial Tresna Werdha (selanjutnya disebut PSTW) atau Panti Jompo dapat diartikan sebagai sebuah rumah atau tempat tinggal bagi orang yang sudah tua.

2.6 Kerangka Pemikiran

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Source Credibility Theory* dikemukakan oleh Carl I. Hovland yang menjelaskan bahwa seseorang akan lebih mudah dibujuk atau dipersuasi apabila komunikatornya cukup kredibel dalam bidangnya. Dalam sudut pandang perusahaan, komponen penting yang harus diperhatikan dalam membangun citra perusahaan adalah kredibilitas perusahaan. Pembentukan citra merupakan proses yang terdiri dari *input – output.* Dimana *input* adalah rangsangan (stimulus) yang diberikan dan *output* adalah tanggapan atau perilaku tertentu.

Model Kerangka Pemikiran :



2.7 Hipotesis Penelitian

H_1 = Ada Hubungan antara Kredibilitas Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap.

H_0 = Tidak Ada Hubungan Kredibilitas Pengurus Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap.

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode dalam Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan menggunakan metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket ,studi pustaka, dan penelusuran Data *Online*, populasi disini adalah Donatur tetap PSTW Senjarawi Bandung yang berjumlah 24 Responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *total sampling*.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah Panti Sosial (PSTW) Bandung yang beralamat di Jalan Jeruk No. 7 Bandung 40114 Telepon (022) 7271369.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan. Terhitung dari bulan Februari sampai dengan Agustus 2015.

4. Hasil Penelitian

4.1 Objek Peneliti

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Senjarawi Bandung didirikan pada tanggal 4 Oktober 1949 di bawah naungan Yayasan Bala Keselamatan (*The Salvation Army*) dengan luas lahan ± 4100 m^2. Senjarawi berarti matahari

menjelang sore yang menggambarkan bahwa PSTW ini memberikan pelayanan sosial di kalang lanjut usia (lansia).

4.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah *Pearson Product Moment* dengan kriteria untuk mengetahui ketepatan angket adalah jika koefisien korelasi *Pearson Product Moment* > 0,3. dari 45 item mengenai Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung, dan mengenai Citra Di Kalangan Donatur Tetap, terdapat 2 item yang dinyatakan tidak valid, Sehingga hanya 43 item yang dapat digunakan pada analisis selanjutnya dalam penelitian ini, yaitu analisis (uji) reliabilitas

4.2.2 Uji Realibilitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert, skala 1-5 yang menginterpretasikan penilaian sikap. Dari 28 item yang dinyatakan valid pada Variabel Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dan 15 item yang dinyatakan valid pada Variabel Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y) juga dapat dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan seluruh instrumen/alat ukur penelitian memiliki koefisien reliabilitas > 0,6. Dengan demikian, 48 item tersebut adalah valid (sah) dan reliabel (dapat diandalkan).

4.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara **Kompetensi** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap, dengan tingkat hubungan yang cukup erat diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah. Mengenai **Karakter** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara keduanya dengan tingkat hubungan yang cukup erat diantara keduanya. terdapat juga hubungan yang signifikan antara **Tujuan** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap, dengan tingkat hubungan yang cukup erat diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, terdapat hubungan yang signifikan antara **Kepribadian** Pengurus PSTW Senjarawi

Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap, dengan tingkat hubungan yang kuat (erat) diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara **Dinamika** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap memiliki hubungan yang signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara **Kredibilitas** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Persepsi** Donatur Tetap memiliki hubungan yang signifikan, dengan tingkat hubungan yang cukup erat diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah.Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan program SPSS, dapat diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara **Kredibilitas** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Kognisi** Donatur Tetap. Individu dalam penelitian ini adalah donatur tetap, sedangkan stimulusnya adalah kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung. Mengingat diantara keduanya tidak terdapat hubungan yang signifikan, maka Pengurus PSTW Senjarawi Bandung harus melakukan komunikasi yang lebih baik diantaranya dalam memberikan pengetahuan atau informasi mengenai PSTW Senjarawi Bandung kepada donatur tetap.

Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS, terdapat hubungan yang signifikan antara **Kredibilitas** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Motivasi** Donatur Tetap, antara **Kredibilitas** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Sikap** Donatur Tetap terdapat hubungan yang signifikan, dengan tingkat hubungan yang kuat (erat) diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa **terdapat hubungan yang signifikan antara Kredibilitas** Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan **Pembentukan Citra** Di Kalangan Donatur Tetap, dengan tingkat hubungan yang kuat (erat) diantara keduanya. Nilai korelasi yang diperoleh positif dan searah.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi, Karakter, Tujuan, Kepribadian, dan Dinamika Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap.

2. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Persepsi, Motivasi, dan Sikap Donatur Tetap.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Kognisi Donatur Tetap.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap, dengan tingkat hubungan yang kuat (erat) diantara keduanya.

5.2 Saran

1. **Bagi Perusahaan**

   Agar Pengurus PSTW Senjarawi Bandung lebih giat dalam memberikan pengetahuan atau informasi mengenai PSTW Senjarawi Bandung kepada donatur baik tetap maupun donatur tidak tetap. Hal tersebut bisa dilakukan diantaranya dengan membuat brosur yang berisi informasi penting mengenai PSTW Senjarawi Bandung yang perlu diketahui oleh donatur agar dapat berakibat lebih baik pada proses berpikir (kognisi) donatur, terutama Donatur Tetap.

2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian, sebaiknya melakukan observasi secara rutin dan sosialisasi sebelum penyebaran angket kepada responden, dan sebaiknya melakukan pendekatan terhadap responden terlebih dahulu pada saat penyebaran angket agar responden menjawab dengan jujur dan juga dapat menggali informasi tentang hal yang sedang diteliti secara mendalam.

Daftar Pustaka :

Buku-buku:

Arni, Muhammad. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik, serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Edisi Kedua.* Jakarta: Prenada Media Group.

Cangara, H. Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Siregar, Sofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Soemirat, Solehdan Elvinaro Ardianto. 2002. *Dasar-dasar Public Relations.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alphabeta.

_____. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alphabeta.

Suprapto, Tommy. 2006. *Pengantar Teori Komunikasi.* Yogyakarta: Media Pressindo.

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan.* Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss. 2011. *Human Communication Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Wursanto. 2011. *Dasar-DasarManajemen Personalia*. Jakarta: Dian Pustaka.

Internet:

Ohanian, Roobin. *Construction and Validation of a Scale to Measure Celebrity Endorsers' Perceived Expertise, Trustworthiness, and Attractiveness*. Journal of Advertising *Volume* 19 *Issue* 3 *page* 39–52. http://www. tandfonline. com/doi/abs/10. 1080/00913367. 1990. 10673191 (28 Maret 2015 pukul 21. 30)

WHO: *Definition of an Older or Elderly Person* (http://www.who. int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/index.html (27 Maret 2015, pukul 18. 30)

Sumber Lain:

Arindita, Aloysius Reza dan Ike Devi Sulistyaningtyas.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Di Olimart PT. WinaWira Usaha.*Yogyakarta: Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya.

Hapsanto, Aprilian. 2013. *Pengaruh Kredibilitas Perusahaan dan Kredibilitas Endoser terhadap Citra Merek dan Sikap Merek.* Jakarta: Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Maidah, Tomil. 2004. *Peranan Public Relations PT. Chandra Asri Petrochemical Center dalam meningkatkan Citra Positif Perusahaan Di Kalangan Masyarakat Gunung Sugih.* Bandung: Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Najjah, Dyah Priyantini. 2009. *Konsep Home pada Panti Sosial Tresna Werdha*. Depok: Skripsi, Program Studi Teknik Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Indonesia.

Sugiarto, Yoga. 2007. *Pengaruh Kredibilitas Perusahaan dan Kredibilitas Endoser pada Sikap dan Niat Membeli Konsumen.* Yogyakarta: Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya.

Widiastuti, Harjanti. 2010. *Peran Komunikasi Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta*. Surakarta: Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.