DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah …… 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ……..... 9

1.2.1 Identifikasi Masalah …… 9

1.2.2 Rumusan Masalah …… 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……..... 11

1.3.1 Maksud Penelitian …..... 11

1.3.2 Tujuan Penelitian……..... 11

1.4 Kegunaan Penelitian …… 11

1.4.1 Kegunaan Praktis…….... 11

1.4.2 Kegunaan Akademis …..... 12

1.5 Waktu Penelitian …..... 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **Halaman**

2.1 Kajian Pustaka……... 15

2.1.1 Citra Perusahaan…….. 15

2.1.1.1 Pengertian Citra Perusahaan ……..... 15

2.1.1.2 Bentuk-bentuk Citra Perusahaan. …… 16

2.1.1.3 Unsur –unsur Citra Perusahaan……..... 19

2.1.1.4 Upaya Membangun Citra …… 24

2.1.2 Faktor Sosial ……... 28

2.1.2.1 Pengertian Faktor Sosial……... 28

2.1.2.2 Unsur-unsur Faktor Sosial…… 29

2.1.3 Keputusan Pembelian Konsumen……..... 31

2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen……... 31

2.1.3.2 Jenis-jenis Tingkah Laku Keputusan Pembelian…….. 31

2.1.3.3 Proses Keputusan Membeli ……. 34

2.1.4 Penelitian Terdahulu…… 38

2.2 Kerangka Pemikiran……... 41

2.2.1.1 Keterkaitan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa…… 44

2.2.1.2 Keterkaitan Faktor Sosial Terhadap Keputusan

Penggunaan Jasa…… 45

2.3 Hipotesis……. 47

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN **Halaman**

3.1 Objek Penelitian…….. 48

3.2 Metode Penelitian …….. 48

3.2.1 Desain Penelitian……... 50

3.2.2 Operasionalisasi Variabel ……. 52

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data …… 56

3.2.3.1 Sumber Data …….. 56

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ……. 58

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data …….. 60

3.2.4.1 Uji Validitas …….. 61

3.2.4.2 Uji Reliabilitas …….. 65

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis ……. 67

3.2.5.1 Rancangan Analisis ……... 67

3.2.5.2. Analisis Deskriftif/Kualitatif ……..... 68

3.2.5.3. Analisis Verifikatif …….. 71

3.2.5.4 Penguji Hipotesis …….. 79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Halaman**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan ……... 84

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan …… 84

4.1.2 Visi dan Misi …….. 85

4.1.3 Job Description ……... 86

4.1.4 Perkembangan Perusahaan ……. 89

4.2.1 Karakteristik Rresponden ……... 90

4.3. Analisis Deskriptif …… 95

4.3.1 Analisis Deskriptif Citra Perusahaan ……. 95

4.3.2 Analisis Deskriptif Faktor Sosial …….. 108

4.3.3 Analisis Deskriptif Keputusan Konsumen Penggunaan Jasa..... 116

4.4 Analisis Verifikatif …… 129

4.4.1 Uji Asumsi Klasik …….. 130

4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas 130

4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas 132

4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas..... 133

4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda …… 136

4.4.2.1 Estimasi Model Regresi Linier ……. 136

4.4.2.2 Analisis Korelasi …….. 138

4.4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi …… 141

4.4.3 Pengujian Hipotesis ……. 145

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **Halaman**

5.1 Kesimpulan 152

5.2 Saran 154

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN