DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN i

KATA PENGANTAR ii

ABSTRACT…….. iv

ABSTRAK…….. v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... ..1

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah..... ..6
1.2.1 Identifikasi Masalah..... ..6
1.2.2 Perumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.. 8
1.4 Tujuan Penelitian…..……..... ..8
1.5 Kegunaan Penelitian 8
1.6 Kegunaan Akademis…..……..... ..8
1.7 Kegunaan Praktis…..…..……..... ..9
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 KajianPustaka 10

2.1.1 Publisitas 10
2.1.1.1 Pengertian Publisitas 10
2.1.1.2 Tujuan Publisitas 11
2.1.1.3 Fungsi Publisitas 11
2.1.1.4 Indikator Publisitas 12
2.1.1.5 Bentuk-Bentuk Publisitas 14
2.1.1.6 Pengukuran Dampak Publisitas 16

2.1.2 Kualitas Pelayanan 16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 18

2.1.3 Citra Perusahaan/Institusi 19
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan/Institusi 19
2.1.3.2 Manfaat Citra Intitusi Bang Baik 20
2.1.3.3 Unsur-unsur Citra Institusi Perguruan Tinggi 20

2.1.4 Hubungan Publisitas, Kualitas Pelayanan, dengan Citra Institusi 21
2.1.4.1 Hubungan Publisitas dengan Kualitas Pelayanan… .. 21
2.1.4.2 Hubungan Publisitas dengan Corporate Image 22
2.1.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Corporate Image 23

2.2 Kerangka Pemikiran, Paradigma Penelitian Dan Hipotesis 24

2.2.1 Kerangka Pemikiran 24
2.2.2 Paradigma Penelitian 26
2.2.3 Hipotesis 26
2.2.4 Penelitian Sebelumnya 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 28

3.2 Metode Penelitian 29
3.2.1 Desain Penelitian 30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 34

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 36
3.2.3.1 Sumber Data..... 36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 37
3.2.3.1.1 Populasi..... 37
3.2.3.1.2 Sampel 38

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 40
3.2.4.1 Wawancara..... 40
3.2.4.2 Kuesioner 40
3.2.4.2.1 Uji Validitas 41
3.2.4.2.2 Uji Reliabilitas..... 42
3.2.4.3 Dokumentasi 44
3.2.4.4 Penelitian Kepustakaan..... 44
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 44
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 44
3.2.5.1.1 Analisis Regresi Berganda..... 46
3.2.5.1.2 Analisis Rank Spearman..... 47
3.2.5.1.3 Analisis Koefisien Determinasi 48
3.2.6 Pengujian Hipotesis..... 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 51
4.1.1 Gambaran Umum Universitas Widyatama 51
4.1.1.1 Sejarah Singkat Universitas Widyatama..... 51
4.1.1.2 Visi Misi, Sasaran, dan Kebijakan Mutu Universitas Widyatama 53
4.1.1.3 Pelayanan Fasilitas Kampus 54

4.2 Pembahasan Penelitian 57
4.2.1 Karakteristik Responden..... 57
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi 57
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin 58
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 59
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 59
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Pengenalan Universitas Widyatama 60

4.2.2 Analisis Deskriptif Penelitian 61
4.2.2.1 Tanggapan Responden Atas Publisitas UTAMA 61
4.2.2.2 Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan Universitas Widyatama..... 72

4.2.2.3 Tanggapan Responden Atas Citra UTAMA 82

4.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas 88
4.2.3.1 Uji Validitas Terhadap Variabel Publisitas 88
4.2.3.2 Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 89
4.2.3.3 Uji Validitas Terhadap Variabel Citra 89
4.2.3.4 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Publisitas 90
4.2.3.5 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 91
4.2.3.5 Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Citra 91

4.2.4 Analisis Rank Spearman 92
4.2.4.1 Analisis Hubungan Variabel Publisitas Terhadap Citra 92
4.2.4.2 Analisis Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan
Terhadap Citra 93

4.2.5 Koefesien Determinasi 93
4.2.5.1 Pengruh Publisitas Terhadap Citra 93
4.2.5.2 Pengruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra 94
4.2.5.3 Pengruh Publisitas dan Kualitas Pelayanan (simultan)
Terhadap Citra 95

4.2.6 Pengujian Hipotesis 95

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 100

DAFTAR PUSTAKA 102

LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... ….

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... ….