DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....ii
MOTTO.....iii
ABSTRAK.....iv
ABSTRACK.....v
KATA PENGANTAR.....vi
DAFTAR ISI.....ix
DAFTAR TABEL.....xii
DAFTAR GAMBAR.....xv
DAFTAR LAMPIRAN.....xvi
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 10
1.2.1 Identifikasi Masalah..... 10
1.2.2 Rumusan Masalah..... 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 12
1.3.1 Maksud Penelitian..... 12
1.3.2 Tujuan Penelitian..... 12
1.4 Kegunaan Penelitian..... 13
1.4.1 Kegunaan Praktis..... 13
1.4.2 Kegunaan Akademis..... 13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 13
1.5.1 Lokasi Penelitian..... 13
1.5.2 Waktu Penelitian..... 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..... 15
2.1 Kajian Pustaka..... 15
2.1.1 Citra Perusahaan..... 15
2.1.1.1 Pengertian Citra..... 15
2.1.1.2 Pengertian Citra Perusahaan..... 16
2.1.1.3 Manfaat Citra Perusahaan..... 18
2.1.1.4 Komponen Citra Perusahaan..... 19
2.1.1.5 Proses Pembentukan Citra Perusahaan.....20
2.1.1.6 Dimensi Citra Perusahaan.....24
2.1.1.7 Indikator Pembentukan Citra Perusahaan.....27
2.1.2 Kualitas Pelayanan..... 29
2.1.2.1 Pengertian Jasa..... 29
2.1.2.2 Karakteristik Jasa..... 30
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa..... 33
2.1.2.4 Pengertian Kualitas.....35
2.1.2.5 Pengertian Pelayanan.....36
2.1.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....37
2.1.2.7Indikator Kualitas Pelayanan.....37

2.1.3 Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman..... 39
2.1.3.1 Pengertian Keputusan…….....39
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa……..45
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu…….....46
2.2 Kerangka Pemikiran..... 50
2.2.1 Citra Perusahaan Berhubungan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... 50
2.2.2 Kualitas Pelayanan Berhubungan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... 52
2.2.3 Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Berhubungan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa……...53
2.3 Hipotesis..... 55

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 57
3.1 Objek Penelitian..... 58
3.2 Metode Penelitian..... 59
3.2.1 Desain Penelitian..... 61
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 62
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 65
3.2.3.1 Sumber Data 65
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 66
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 68
3.2.4.1 Uji Validitas..... 70
3.2.4.2 Uji Realibilitas 73
3.2.4.3 Uji MSI..... 76
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 77
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 77
3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif..... 77
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif..... 79
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……..……90
4.1 Gambaran Umum Perusahaan…….90
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan…….……..90
4.1.2 Logo dan Arti Logo PT. Pos Indonesia…….……92
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan…….……..……...94
4.1.4 Struktur Organisasi……..……..96
4.1.5 Deskripsi Jabatan…….....97
4.1.5.1 Divisi Pengembangan Bisnis dan Paket……97
4.1.5.2 Divisi Riset dan Promosi……99
4.1.6 Aspek Kegiatan Perusahaan……..…...101
4.2 Karakteristik Konsumen……....102
4.3 Analisis Deskriptif……....104
4.3.1 Analisis Deskriptif Citra Perusahaan sebagai Variabel X1……...105

4.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan sebagai Variabel X2……...112
4.3.3 Analisis Deskriptif Keputusan Konsumen sebagai Variabel Y……122
4.4 Analisis Verifikatif…….……...130
4.4.1 Persamaan Regresi Liner Berganda……..130
4.4.2 Uji Asumsi Klasik…….....132
4.4.2.1 Uji Normalitas……..132
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas…….134
4.4.2.3 Uji Heteroskedastitas……135
4.4.3 Analisis Korelasi……...136
4.4.3.1 Korelasi secara Parsial antara Citra Perusahaan dengan Keputusan Konsumen……136
4.4.3.2 Korelasi secara Parsial antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Konsumen……137
4.4.3.3 Korelasi secara Simultan antara Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Konsumen……138
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi……142
4.4.5 Uji Hipotesis……..143
4.4.5.1 Pengujian secara Parsial (Uji-T)……...143
4.4.5.2 Pengujian secara Simultan (Uji-F)……147

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…….151
5.1 Kesimpulan……..151
5.2 Saran…….153

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN