

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan	1
1.1.3 Logo dan Makna Logo Perusahaan	2
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.5 Jenis-jenis Layanan Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Jasa	18
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	19
2.1.5 Bauran Promosi.....	21
2.1.6 <i>Integrated Marketing Communication</i>	23
2.1.7 <i>Public Relations</i>	24
2.1.8 Tujuan <i>Public Relations</i>	25
2.1.9 Indikator <i>Public Relations</i>	28
2.1.10 <i>Brand Image</i>	29
2.1.11 Indikator <i>Brand Image</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Variabel Operasional.....	40
3.3 Skala Pengukuran.....	43
3.4 Tahapan Penelitian	43
3.5 Populasi dan Sampel	46
3.5.1 Populasi	46
3.5.2 Sampel	46
3.5.3 Teknik Sampling.....	48
3.6 Pengumpulan Data	48
3.6.1 Sumber Data	48
3.6.2 Sumber Pengumpulan Data	49

3.7	Uji Validitas, Korelasi, Reliabilitas dan Normalitas	50
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Korelasi.....	52
3.7.3	Uji Reliabilitas	52
3.7.4	Uji Normalitas	53
3.8	Teknik Analisis	54
3.8.1	Analisa Deskriptif.....	54
3.8.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	56
3.8.3	Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	60
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
4.2	Hasil Penelitian	65
4.2.1	Analisis Validitas, Korelasi dan Reliabilitas.....	65
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	69
4.2.3	Analisis Uji Normalitas	78
4.3	Uji Regresi Linier Sederhana.....	80
4.4	Uji Hipotesis	82
4.5	Koefisien Determinasi	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	86
5.2.2	Bagi Institusi	86
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		