

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi.....	1
1.1.1 Sejarah PT. JNE.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Produk/Layanan.....	2
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Objek Observasi.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Bagi Penulis.....	7
1.5.2 Kegunaan Bagi Perusahaan.....	8
1.5.3 Kegunaan Bagi Pembaca.....	8
1.6 Batasan Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10

2.1.2	Pemasaran	10
2.1.3	Pemasaran Jasa	11
2.1.4	Strategi Pemasaran	11
2.1.5	Bauran Pemasaran Jasa	12
2.1.6	Karakteristik Jasa	13
2.1.7	Klasifikasi Jasa	14
2.1.8	<i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	14
2.1.9	Peraturan Perundang-undangan Tentang CSR di Indonesia	17
2.1.10	Jenis-Jenis Program CSR	18
2.1.11	Penting Corporate Social Responsibility Bagi Perusahaan	19
2.1.12	Citra Perusahaan	20
2.1.13	Faktor-faktor Pembentuk Citra Perusahaan	21
2.1.13	Hubungan antara CSR dan Citra Perusahaan	21
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	25
2.4	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Variable Operasional	28
3.2.1	Macam – macam Variable	29
3.3	Tahapan Penelitian	31
3.4	Populasi dan Sampel	32
3.4.1	Populasi	32
3.4.2	Sample	33
3.4.3	Teknik Sampling	34
3.5	Pengumpulan Data	34
3.5.1	Jenis Data	35
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	35

3.6 Uji Data.....	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.8 Uji Normalitas.....	41
3.9 Metode Analisis.....	42
3.9.1 Regresi Linear Sederhana.....	42
3.9.2 Uji Parsial (Uji T).....	42
3.9.3 Uji F.....	42
3.9.4 Koefesien Determinasi.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Karakteristik Responden.....	44
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46

4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	46
4.2	Hasil Peneitian	47
4.2.1	Validitas	47
4.2.2	Reliabilitas.....	48
4.2.3	Analisis Deskriptif.....	48
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.5	Uji Regresi Linier Sederhana	52
4.2.6	Uji t.....	53
4.2.7	Uji F (Anova).....	54
4.2.8	Uji Determinasi.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARANA.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran	57
5.1.1	Bagi Perusahaan.....	58
5.1.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		61