

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Praktis.....	11
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	12
1.5 Waktu dan Periode Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penelitian.....	13
BAB 2.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konten Keterlibatan Direksi.....	14
2.1.2 Citra Positif Perusahaan.....	17
2.1.3 Media Sosial.....	18
2.1.4 Hari Pelanggan Nasional.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.1 Jurnal Nasional Terdahulu.....	23
2.2.2 Jurnal Internasional Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
BAB 3.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	34
3.2.1 Operasional Variabel.....	34
3.2.2 Skala Pengukuran.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39

3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Data Primer.....	40
3.4.2 Data Sekunder.....	41
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6 Teknik Analisa Data.....	45
3.6.1 Analisa Deskriptif.....	45
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3 Koefisien Determinasi.....	49
3.6.4 Analisis Linear Sederhana.....	50
3.6.5 Uji Hipotesis.....	50
BAB 4.....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Pengumpulan Data.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	56
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Tabel Deskripsi Hasil Kuesioner Variabel Konten Keterlibatan Direksi (X).....	61
4.3.2 Tabel Deskripsi Hasil Kuesioner Variabel Citra Positif Perusahaan (Y).....	70
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.4.1 Uji Normalitas.....	80
4.4.2 Hasil Uji Linearitas.....	81
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
4.5 Uji Hipotesis.....	84
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	84
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	85
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	86
4.5.4 Uji T (Parsial).....	87
4.5.5 Uji F (Simultan).....	89
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
4.6.1 Konten Keterlibatan Direksi (X).....	90
4.6.1.1 Share (Membagikan).....	90
4.6.1.2 Optimize (Mengoptimalkan).....	92
4.6.1.3 Manage (Mengelola).....	93
4.6.1.4 Engage (Melibatkan).....	95
4.6.2 Citra Positif Perusahaan (Y).....	97
4.6.2.1 Kepribadian.....	97
4.6.2.2 Reputasi.....	98
4.6.2.3 Nilai.....	100
4.6.2.4 Identitas Perusahaan.....	101

4.6.3 Pengaruh Konten Keterlibatan Direksi Telkomsel Pada Hari Pelanggan Nasional terhadap Citra Positif Perusahaan.....	103
BAB 5.....	106
PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	106
LAMPIRAN.....	111