

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORETIK	13
A. Deskripsi Konseptual.....	13
1. Citra Perusahaan	13
2. Kualitas Pelayanan	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
C. KerangkaTeoretik	32
D. Perumusan Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Tujuan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
1. Tempat Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian	34
C. Metode Penelitian.....	35
1. Metode.....	35
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	35
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	36

	E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
	1. Citra Perusahaan	37
	2. Kualitas Pelayanan.....	42
	F. Teknik Analisis Data.....	47
	1. Mencari Persamaan Regresi.....	47
	2. Uji Persyaratan Analisis	48
	3. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
	A. Deskripsi Data.....	53
	1. Citra Perusahaan (Variabel Y)	53
	2. Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	56
	B. Analisis Data	60
	1. Persamaan Garis Regresi.....	60
	2. Pengujian Persyaratan Analisis	61
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	63
	C. Interpretasi Hasil Penelitian	65
	D. Keterbatasan Hasil Penelitian	66
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	67
	A. Kesimpulan	67
	B. Implikasi.....	68
	C. Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel III.1.	Skala Penilaian Kecerdasan Emosiona.....	38
Tabel III.2.	Kisi-kisi Instrument Citra Perusahaan (Variabel Y)	39
Tabel III. 3.	Skala Penilaian Untuk Citra Perusahaan (Variabel Y).....	40
Tabel III. 4.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	44
Tabel III. 5.	Skala Penilaian untuk Kualitas Pelayanan (Variabel X)	45
Tabel III. 6.	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	50
Tabel IV. 1.	Distribusi Frekuensi Citra Perusahaan	54
Tabel IV. 2.	Rata – rata Hitung Skor Indikator Citra Perusahaan	56
Tabel IV. 3.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel IV. 4.	Rata- Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel IV. 5.	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	62
Tabel IV. 6.	Analisis Varians Untuk Pengujian Signifikansi dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	63
Tabel IV. 7.	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1. Grafik Histogram Citra Perusahaan	55
Gambar IV.2. Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	58
Gambar IV.3. Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian dari UNJ	72
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian dari Ketua RW.005 Jati Kramat, Bekasi	73
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	74
Lampiran 4	Data Uji Coba Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)	77
Lampiran 5	Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Citra Perusahaan)	78
Lampiran 6	Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Citra Perusahaan)	81
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel X (Kualitas Pelayanan)	82
Lampiran 8	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Citra Perusahaan)	83
Lampiran 9	Perhitungan Kembali Data UjiCoba Variabel X	84
Lampiran 10	Perhitungan Kembali Data UjiCoba Variabel Y	85
Lampiran 11	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)	86
Lampiran 12	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Citra Perusahaan)	87
Lampiran 13	Kuesioner Uji Final Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	88
Lampiran 14	Kuesioner Uji Final Variabel Y (Citra Perusahaan)	90
Lampiran 15	Data Mentah Variabel X Kualitas Pelayanan.....	93
Lampiran 16	Data Mentah Variabel Y Citra Perusahaan	94
Lampiran 17	Hasil Data Mentah Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Citra Perusahaan)	95
Lampiran 18	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	96
Lampiran 19	Tabel Perhitungan Rata-rata , Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	97
Lampiran 20	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	98
Lampiran 21	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	99
Lampiran 22	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Citra Perusahaan	100
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Pelayanan)	101
Lampiran 24	Grafik Histogram Variabel Y (Citra Perusahaan).....	102
Lampiran 25	Grafik Persamaan Regresi.....	103

Lampiran 26	Tabel Untuk Menghitung Untuk Menghitung $Y = a + Bx$	104
Lampiran 27	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	105
Lampiran 28	Persamaan Regresi dengan rumus $Y = a + bX$	106
Lampiran 29	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	107
Lampiran 30	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	108
Lampiran 31	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 6.72+0.73X$	109
Lampiran 32	Perhitungan JK Galat	110
Lampiran 33	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	111
Lampiran 34	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	112
Lampiran 35	Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	113
Lampiran 36	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	114
Lampiran 37	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	115
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Determinasi	116
Lampiran 39	Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel X (Kualitas Pelayanan)	117
Lampiran 40	Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y (Citra Perusahaan)	118
Lampiran 41	Data Responden Final	119
Lampiran 42	Tabel Nilai Kritis Uji Liliefors.....	120
Lampiran 43	Tabel Nilai Kritis Distribusi F.....	121
Lampiran 44	Tabel Nilai Distribusi T	125
Lampiran 45	Tabel Kurva Normal	126
Lampiran 46	Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	127