

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	12
B. Kerangka Berpikir.....	27
C. Metodologi Penelitian.....	30
BAB III. PEMBAHASAN	
A. Analisis Data.....	46
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomer Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel II.1	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu yang Relevan	25
Tabel II.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	32
Tabel II.3	Kuesioner Penelitian	34
Tabel II.4	Kriteria Penilaian Kuesioner	34
Tabel III.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel III.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel III.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	49
Tabel III.4	Uji Validitas	50
Tabel III.5	Uji Reliabilitas	51
Tabel III.6	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	52
Tabel III.7	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (Y)	58
Tabel III.8	Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	62
Tabel III.9	Uji Linieritas	63
Tabel III.10	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	63
Tabel III.11	Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Diagram Jumlah Penumpang KRL <i>Commuter Line</i> (2006-2018)	7
Gambar II.1	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	20
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar III.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar III.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Gambar III.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	49
Gambar III.4	Uji Normalitas Plot	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel Data Responden
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Tata Cara Pengutipan Dalam Tugas Akhir Mahasiswa (SK Dekan)