

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Penelitian Terdahulu	19
H. Hipotesis.....	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen	25
B. Pemasaran	26
C. Manajemen Pemasaran.....	28
D. Sistem Informasi Pengiriman Barang	29
1. Teori Pengiriman Barang	29
E. Citra Perusahaan.....	31
1. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	33
2. Arti Penting Citra Perusahaan	34
3. Tujuan Dalam Mengelola Citra Perusahaan	37
4. Indikator Pembentukan Citra Perusahaan	38
F. Kepercayaan	39
1. Alat Ukur Kepercayaan.....	40
G. Loyalitas Konsumen.....	41

1. Dimensi Loyalitas Konsumen	47
-------------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel	51
C. Jenis Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Studi Lapangan (<i>field research</i>).....	54
2. Studi Pustaka.....	55
E. Variabel Penelitian	55
F. Definisi Operasional.....	57
1.Operasional Variabel.....	58
G. Teknik Pengolahan Data	61
H. Teknik Analisa Data.....	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	65
I. Uji Hipotesis.....	66
1. Uji Parsial (Uji t).....	66
2. Uji Simultan (Uji F)	67
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	68
J. Tempat dan Waktu Penelitian	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	70
B. Pengolahan Data.....	74
1. Pengolahan Data Deskriptif.	74
1.1. Pengolahan Data Deskriptif dan Profil Responden.	74
1.2. Pengolahan Data Deskriptif Kuisisioner.....	76
C. Analisis Data	90
1. Uji Validitas	90
2. Uji Realibilitas	92
D. Hasil Regresi Analisa Linier Berganda.....	94
E. Uji Hipotesis.....	97

1. Uji Parsial (t)	97
2. Uji F (Uji Simultan)	100
3. Analisa Koefisien Determinasi	103
F. Pembahasan.....	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
1. Saran Akademis	106
2. Saran Praktis.....	107
3. Peneliti Selanjutnya.....	108

DAFTAR PUSTAKA

