

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Teori S-R.....	9
2.3 Public Relations.....	9
2.3.1 Fungsi Public Relations.....	10
2.3.2 Tujuan Public Relations.....	11
2.4 Citra.....	14
2.4.1 Citra Perusahaan.....	15
2.4.2 Manfaat Citra Perusahaan.....	16
2.4.3 Jenis Citra.....	16
2.4.4 Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan.....	17
2.5 Minat.....	18
2.5.1 Minat Menggunakan (<i>intention to use</i>).....	19
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	20
2.5.3 Cara Mengukur Minat.....	21
2.6 Operasional Variabel.....	21
2.7 Kerangka Pemikiran.....	24
2.8 Hipotesis.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Bahan Penelitian	28
3.2.1 Obyek Penelitian	28
3.2.2 Tempat Penelitian.....	28
3.3 Sumber Data	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel.....	29
3.3.3 Teknik Sampling	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32
3.5.1 Validitas	32
3.5.2 Reliabilitas.....	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Perusahaan Umum Gojek.....	42
4.1.1 Visi Dan Misi Gojek.....	43
4.1.2 Tiga Pilar Gojek.....	44
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.2.1 Profil Responden	44
4.2.2 Analisis Variabel X (Citra).....	45
4.2.3 Analisis Variabel Y (Minat).....	51
4.3 Analisis Data Deskriptif Statistik.....	54
BAB V PEMBAHASAN.....	59
5.1 Gambaran Gojek.....	59
5.2 Pembahasan.....	61
BAB VI PENUTUP.....	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	70

DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu.....	6
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel Citra (X)	23
Tabel 2.3 Definisi Operasional Variabel Minat (Y).....	24
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Citra).....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat).....	34
Tabel 3.3 Hasil Tes Variabel X (Citra).....	35
Tabel 3.4 Hasil Retest Variabel X (Citra).....	36
Tabel 3.5 Hasil Tes Variabel Y (Minat).....	37
Tabel 3.6 Hasil Retest Variabel Y (Minat).....	38
Tabel 3.7 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Pada Dua Variabel X dan Y.....	40
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	45
Tabel 4.3 Pendapat Responden Mengenai, Dapat mempercayai Gojek Saat Menggunakan Aplikasi Gojek.....	45
Tabel 4.4 Pendapat Responden Mengenai Mempercayai Bahwa Gojek Memiliki Tanggung Jawab Sosial.....	46
Tabel 4.5 Pendapat Responden Mengenai Meyakini Bahwa Gojek Miliki Reputasi Yang Baik dan Positif.....	46
Tabel 4.6 Pendapat Responden Mengenai Merasa Yakin Dengan GoJEK Berdasarkan Pengalaman Sendiri.....	47
Tabel 4.7 Pendapat Responden Mengenai Perasaan Aman dan Nyaman Kala Menggunakan Layanan Gojek.....	48
Tabel 4.8 Pendapat Responden Mengenai Memiliki Penilaian Tersendiri Terhadap Gojek Berdasarkan Apa Yang Pernah Saya Rasakan.....	48
Tabel 4.9 Pendapat Responden Mengenai Merasa Puas Atas Layanan Yang Diberikan Gojek.....	49
Tabel 4.10 Pendapat Respoden Mengenai Mudah Mengenali Logo, Warna dan Slogan Gojek.....	49
Tabel 4.11 Pendapat Responden Mengenai Mengetahui Bahwa Gojek Merupakan Perusahaan Yang Bergerak Di Bidang Teknologi.....	50
Tabel 4.12 Pendapat Responden Mengenai Memiliki Perhatian Yang Selalu Tertuju Pada Gojek Serta Layanan Di Dalamnya.....	51
Tabel 4.13 Pendapat Respoden Mengenai Tertarik Dengan Penawarn Yang diberikan Gojek Di Aplikasinya.....	51
Tabel 4.14 Pendapat Responden Mengenai Merasa dan Memiliki Perasaan Senang Ketika Menggunakan Layanan Gojek.....	52

Tabel 4.15 Pendapat Responden Mengenai Merasakan Senang Jika Gojek Memberikan Voucher, Diskon dan Games.....	52
Tabel 4.16 Pendapat Responden Mengenai Memiliki Minat Untuk Terus Menggunakan Gojek.....	53
Tabel 4.17 Persentase Variabel Citra (X).....	54
Tabel 4.18 Persentase Variabel Minat (Y).....	54
Tabel 4.19 Hasil Analisa Deskriptif Statistik Variabel Citra (X).....	55
Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskriptif Statistik Variabel Minat (Y).....	56
Tabel 4.21 Uji Kolerasi.....	57
Tabel 4.22 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	57
Tabel 4.23 Uji Hipotesis.....	58