

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	12
2.1. Kajian Pustaka .....	12

2.1.1. Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan .....	12
2.1.2. Promosi ( <i>Promotion</i> ).....	19
2.1.2.1. Tujuan Promosi .....	20
2.1.2.2. Media Promosi .....	21
2.1.3. Bauran Promosi ( <i>Promotional Mix</i> ) .....	23
2.1.3.1. Kekurangan dan Kelebihan Bauran Promosi .....	28
2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Bauran Promosi .....	31
2.1.4. <i>Marketing Public Relations (MPR)</i> .....	32
2.1.4.1. Kegiatan <i>MPR</i> .....	36
2.1.4.2. Fungsi dan Tujuan <i>MPR</i> .....	39
2.1.5. <i>Marketing Public Relations</i> Perguruan Tinggi	42
2.1.6. Atribut Produk .....	44
2.1.7. Citra ( <i>Image</i> ) .....	45
2.1.7.1. Definisi Citra .....	45
2.1.7.2. Macam-macam Citra .....	47
2.1.8. Citra Perusahaan .....	48
2.1.8.1. Manfaat Citra Perusahaan .....	49
2.1.8.2. Proses Pembentukan Citra Perusahaan .....	50
2.1.8.3. Variabel yang Dapat Menimbulkan Citra .....	54

2.1.9. Citra Perguruan Tinggi .....	57
2.1.10. Komponen Citra .....	59
2.1.11. Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> ) .....	61
2.1.12. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	62
2.1.13. Proses Keputusan Studi .....	70
2.2. Kerangka Pemikiran .....	73
2.3. Hipotesis Penelitian .....	89
<b>BAB III</b> OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	90
3.1. Objek Penelitian .....	90
3.2. Metode Penelitian .....	90
3.3. Operasionalisasi Variabel .....	91
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	104
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	104
3.5.1. Populasi .....	104
3.5.2. Sampel .....	105
3.5.3. Teknik Sampling .....	106
3.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	107
3.6.1. Uji Validitas .....	107
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	114
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	116
3.8. Teknik Analisis Data.....	116

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	121
4.1.	Hasil Penelitian.....	121
4.1.1.	Profil Politeknik Pos Indonesia .....	121
4.1.1.1.	Visi dan Misi Politeknik Pos Indonesia .....	122
4.1.1.2.	Tugas Pokok dan Fungsi .....	123
4.1.1.3.	Struktur Organisasi Politeknik Pos Indonesia .....	124
4.1.1.4.	Profil Program Studi Politeknik Pos Indonesia .....	128
4.1.1.5.	Mahasiswa Politeknik Pos Indonesia	131
4.1.2.	Karakteristik Responden .....	133
4.1.2.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	133
4.1.2.2.	Berdasarkan Sekolah Asal .....	134
4.1.2.3.	Berdasarkan Status Sekolah Asal .....	135
4.1.2.4.	Berdasarkan Jurusan (di Sekolah Asal) .....	136
4.1.2.5.	Berdasarkan Sumber Informasi tentang Politeknik Pos Indonesia .....	137
4.1.2.6.	Berdasarkan Jalur Masuk .....	140
4.2.	Pembahasan .....	141
4.2.1.	Gambaran <i>MPR</i> di Politeknik Pos Indonesia ..	142

4.2.1.1.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Publikasi .....	145
4.2.1.2.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Acara-acara .....	147
4.2.1.3.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Identitas Media .....	149
4.2.1.4.	Rekapitulasi Tanggapan Mahasiswa Mengenai <i>Marketing Public Relations</i> .....	148 151
4.2.2.	Gambaran Citra Politeknik Pos Indonesia .....	152
4.2.2.1.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Citra Kognitif .....	151 155
4.2.2.2.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Citra Afektif .....	153 157
4.2.2.3.	Rekapitulasi Tanggapan Mahasiswa Mengenai Citra Politeknik Pos Indonesia .....	159
4.2.3.	Gambaran Keputusan Studi Mahasiswa .....	160
4.2.3.1.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Pilihan Produk .....	163
4.2.3.2.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Pilihan Merek .....	164
4.2.3.3.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai	

	Pilihan Saluran Pembelian .....	165
4.2.3.4.	Tanggapan Mahasiswa Mengenai Pilihan Metode Pembayaran .....	167
4.2.3.5.	Rekapitulasi Tanggapan Mahasiswa Mengenai Keputusan Studi .....	168
4.2.4.	Analisis <i>MPR</i> (X) untuk Meningkatkan Citra Politeknik Pos Indonesia (Y) serta dampaknya terhadap Keputusan Studi (Z) .....	169
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1.	Kesimpulan .....	179
5.2.	Rekomendasi .....	181
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		