

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Citra Perusahaan.....	11
2. <i>Cyber Public Relation</i>	17
3. Kualitas Pelayanan	25
4. Asuransi Syariah	29
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian	41
B. Operasional Variabel	41
1. Variabel Independen (X).....	41
2. Variabel Dependen (Y)	44
C. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46

1. Kuesioner	46
E. Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	51
F. Uji Persyaratan Analisis.....	52
1. Uji Asumsi Dasar	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
G. Teknik Analisis Data	53
1. Analisis Statistik Deskriptif	54
2. Analisis Pengujian Hipotesis.....	54
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
1. Tempat Penelitian.....	58
2. Waktu Penelitian	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Profil Perusahaan	60
1. Sejarah Singkat PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	60
2. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.....	61
3. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	62
4. Produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	65
B. Hasil Penelitian	67
1. Uji Persyaratan Analisis	67
2. Teknik Analisis Data.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Pengaruh <i>Cyber Public Relation</i> terhadap Citra Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya.....	90
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya.....	91
3. Pengaruh <i>Cyber Public Relation</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya.....	92
BAB V PENUTUP	94
A. Simpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah AJSB Tasikmalaya	3
Gambar 1.2 Instagram Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	5
Gambar 1.3 Newsletter Solusi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	6
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tasikmalaya	62
Gambar 4.2 Scatterplot Heterokedastisitas	71
Gambar 4.3 Histogram <i>Cyber Public Relation</i>	75
Gambar 4.4 Histogram Kualitas Pelayanan	77
Gambar 4.5 Histogram Citra Perusahaan	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Cyber Public Relations</i> (X_1)	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel Citra Perusahaan (Y)	44
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen yang Akan Digunakan Untuk Mengukur <i>Cyber Public Relations</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	47
Tabel 3.5 Notasi, Nilai atau Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Pernyataan Positif	48
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Cyber Public Relation</i> (X_1)	49
Tabel 3.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	49
Tabel 3.8 Uji Validitas Citra Perusahaan (Y)	50
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 3.10 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Sederhana ...	56
Tabel 3.11 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi Berganda	57
Tabel 3.12 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas <i>Cyber Public Relation</i> (X_1)	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif.....	72
Tabel 4.7 Interpretasi Variabel <i>Cyber Public Relation</i>	73
Tabel 4.8 Skor Total Pernyataan Variabel <i>Cyber Public Relation</i>	73
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Cyber Public Relation</i>	74
Tabel 4.10 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.11 Skor Total Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.12 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.13 Interpretasi Variabel Citra Perusahaan	78
Tabel 4.14 Skor Total Pernyataan Variabel Citra Perusahaan.....	78
Tabel 4.15 Tabel Distribusi Frekuensi Citra Perusahaan	79
Tabel 4.16 Korelasi Sederhana <i>Cyber Public Relation</i> Terhadap Citra Perusahaan	80
Tabel 4.17 Korelasi Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	81
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi <i>Cyber Public Relation</i> Terhadap Citra Perusahaan .	81
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	82
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi <i>Cyber Public Relation</i> Terhadap Citra Perusahaan .	83
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	84
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi Berganda	85
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Berganda	86
Tabel 4.24 Hasil Uji Determinasi <i>Cyber Public Relation</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	87
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	88