

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
F. Definisi Konsep .....	9
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	11
H. Metode Penelitian.....	12
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	12
2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian .....	12
3. Jenis dan Sumber Data .....	13
4. Tahap-tahap Penelitian.....	14
5. Teknik Pengumpulan Data.....	16
6. Teknik Analisis Data.....	18
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	20
I. Sistematika Pembahasan .....	20
BAB II : KAJIAN TEORITIK .....	23
A. Kajian Pustaka .....	23
1. Citra.....	23
a. Pengertian Citra .....	23
b. Proses Pembentukan Citra .....	26
c. Unsur-unsur citra .....	29
d. Jenis-jenis Citra .....	30
2. Konsumen.....	33
a. Pengertian Konsumen .....	33
b. Perilaku Konsumen .....	34
3. Perusahaan Otobis (PO) .....	37
4. Pentingnya Citra bagi Perusahaan Otobis untuk menarik Konsumen .....	39

B. Kajian Teori .....	42
Teori S-O-R.....	42
BAB III : PENYAJIAN DATA .....	48
A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian.....	48
1. Subyek Penelitian.....	48
a. Sejarah Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group .....	48
b. Visi, Misi dan Motto PO Selamat Group .....	52
c. Armada PO Selamat Group .....	52
d. Penghargaan yang diterima oleh PO Selamat Group .....	53
e. Profil Informan.....	54
2. Obyek Penelitian.....	55
3. Lokasi Penelitian.....	56
B. Deskripsi Data Penelitian.....	56
1. Hasil Wawancara .....	56
2. Hasil Observasi .....	67
BAB IV : ANALISIS DATA .....	69
A. Temuan Penelitian.....	69
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori .....	83
BAB V : PENUTUP.....	87
A. Simpulan .....	87
B. Rekomendasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
Biodata Penulis	
Lampiran	