

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Kerangka Teori	8
1.5.1 Teori <i>Relationship Management Theory</i>	8
1.5.2. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	10
1.5.3. Citra Perusahaan	13
1.5.4. Reputasi Perusahaan	15
1.6 Hipotesis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	19
2.2 Citra Perusahaan	34
2.3 Reputasi Perusahaan	43
2.4 Penelitian Terdahulu.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Variabel Penelitian	55

3.2.1	Variabel Independen	55
3.2.2	Variabel Dependen	56
3.2.3	Definisi Operasional Variabel	56
3.3.	Sumber Data Penelitian.....	65
3.3.1.	Data Primer	65
3.3.2.	Data Sekunder	65
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	66
3.4.1.	Kuesioner	66
3.5.	Lokasi Penelitian, Populasi, Sampel	66
3.5.1.	Lokasi Penelitian.....	66
3.5.2.	Populasi.....	66
3.5.3.	Sampel.....	67
3.6.	Teknik Analisis Data	67
3.7.	Uji Instrumen Penelitian	69
3.7.1.	Uji Validitas.....	69
3.7.2.	Uji Reliabilitas	69
3.8.	Uji Asumsi Klasik	70
3.8.1.	Uji Normalitas	70
3.8.2.	Uji Linieritas	70
3.9.	Koefisien Determinasi.....	71
3.10.	Uji T	73
3.11.	Uji F	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		76
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	77
4.2.1.	Karakteristik Pengguna Berdasarkan Umur.....	77
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	82
4.4.	Analisis Data	90
4.4.1.	Uji Instrumen Penelitian	90
4.4.2.	Uji Asumsi Klasik	94
4.4.3.	Analisis Regresi Linear	98
4.4.4.	Koefisien Determinasi.....	99
4.5.	Pengujian Hipotesis.....	101
4.5.1.	Uji F	101

4.5.2. Uji T	103
4.6. Pembahasan.....	105
BAB V PENUTUP.....	112
5.1. Simpulan	112
5.2. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115