

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	6
1.5.1 Pengertian CSR.....	6
1.5.2 Prinsip CSR.....	8
1.5.3 Aspek CSR.....	9
1.5.4 Indikator CSR.....	10
1.5.5 Pengertian Citra Perusahaan.....	11
1.5.6 Jenis – Jenis Citra.....	12
1.5.7 Indikator Citra.....	13
1.5.8 Pengaruh antara CSR terhadap Citra Perusahaan	13
1.6 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Definisi CSR.....	17
2.2 Standarisasi pelaksanaan CSR.....	19
2.3 Indikator CSR.....	20
2.4 Jenis-Jenis program CSR.....	21
2.5 Prinsip CSR.....	27
2.6 Manfaat Program CSR.....	28
2.7 Definisi Citra Perusahaan.....	29
2.8 Jenis – jenis Citra.....	31
2.9 Model Pembentukan Citra.....	32
2.10 Indikator Citra Perusahaan.....	35
2.11 Pengaruh CSR terhadap Citra Perusahaan.....	36
BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek.....	38
3.1.1 Sejarah Berdirinya PT XL-Axiata.....	38
3.1.2 Struktur Organisasi.....	40

	Halaman
3.1.3 Program CSR PT XL-Axiata Bandung.....	41
3.1.4 Bentuk CSR PT XI - Axiata Di Desa Cihideung Lembang	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2.2 Data, Jenis data dan Sumber Data.....	44
3.2.3 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel	45
3.2.4 Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	46
3.3 Instrumen, Syarat Instrumen Yang Baik Untuk Pedoman Kuesioner Dan Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuesioner	51
3.3.1 Instrumen	51
3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.3.3 Bentuk Instrumen untuk Pedoman Kuesioner	53
3.4 Metode Analisis Data	54
3.4.1 Analisis Tanggapan Responden.....	54
3.4.2 Regresi Linier Sderhana.....	55
3.4.3 Method Successive Interval	56
3.4.4 Uji Koefisien Regresi Sederhana (Uji t).....	58
 BAB 4 PEMBAHASAN	
4.1 Pelaksanaan Program CSR PT XL-Axiata	60
4.2 Tanggapan masyarakat dan konsumen	62
4.2.1 Karakteristik Responden.....	62
4.2.2 Hasil penelitian program CSR di PT XL Axiata	64
4.2.3 Hasil penelitian citra perusahaan di PT XL-Axiata..	77
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Perusahaan.....	83
4.4 Transformasi Data	85
4.5 Pengaruh CSR terhadap Citra Perusahaan.....	86
4.5.1 Kolerasi Variabel CSR dengan Citra	86
4.5.2 KoefisienDeterminansi	87
4.5.3 Analisis Regresi Variabel CSR Terhadap Citra.....	88
4.5.4 Pengujian Hipotesis	88
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
 DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel 47
Tabel 3.2	Kriteria Jawaban dan Skoring Penilaian Responden 53
Tabel 3.3	Rentang klasifikasi Variabel..... 55
Tabel 4.1	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . 62
Tabel 4.2	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan 63
Tabel 4.3	Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
Tabel 4.4	Program CSR menjadi kegiatan rutin yang dilakukan perusahaan 64
Tabel 4.5	Selain bantuan dari segi pendidikan,kesehatan dan sosial ekonomi, kegiatan CSR bertujuan untuk memberikan hiburan kepada masyarakat..... 65
Tabel 4.6	Kegiatan layanan pendidikan membantu masyarakat dalam bersosialisasi 66
Tabel 4.7	Layanan kesehatan meringankan beban masyarakat 66
Tabel 4.8	Perusahaan memberikan bantuan berupa barang dan jasa bagi masyarakat 67
Tabel 4.9	Produk XL sangat memenuhi kebutuhan konsumennya..... 68
Tabel 4.10	Konsumen merasa puas menggunakan produk XL 68
Tabel 4.11	Pemerintah setempat senantiasa memberikan izin pelaksanaan kegiatan CSR 69
Tabel 4.12	Pihak kepolisian ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan CSR.... 70
Tabel 4.13	Saya mendukung adanya kegiatan CSR 70
Tabel 4.14	Pemerintah setempat mendukung adanya program kegiatan CSR..... 71
Tabel 4.15	Saya berharap PT XL Axiata sering mengadakan kegiatan CSR 72
Tabel 4.16	Saya Tidak Sabar Menunggu Program Kegiatan CSR PT XL Axiata, khususnya Bidang Pendidikan dan Kesehatan..... 72
Tabel 4.17	Saya Merasa Kegiatan CSR Tidak Memenuhi Kebutuhan Saya 73
Tabel 4.18	Manager PT XL Axiata Turun Langsung dalam Proses Kegiatan CSR 74
Tabel 4.19	Saya Merasa Kegiatan CSR Tidak Memberikan Dampak Positif bagi Kehidupan Saya..... 75
Tabel 4.20	Saya merasa kegiatan CSR tidak membantu saya dalam pencapaian kesejahteraan..... 75
Tabel 4.21	Total pembobotan Variabel CSR..... 76
Tabel 4.22	PT XL Axiata Peduli terhadap Pendidikan Masyarakat 78
Tabel 4.23	PT XL Axiata Peduli terhadap Kesehatan Masyarakat 78
Tabel 4.24	PT XL Axiata Memberikan Bantuan berupa Materi kepada Keluarga yang Dianggap Kurang Mampu 79
Tabel 4.25	Saya Merasa Nyaman ketika Mengikuti Program CSR 80

	Halaman
Tabel 4.26 Saya Merasa Produk XL Membantu Saya dalam Kegiatan Komunikasi Sehari-hari	80
Tabel 4.27 PT XL Axiata Memiliki Logo yang Menarik dan Nama Produk yang Mudah Diingat	81
Tabel 4.28 Total pembobotan Variabel citra perusahaan	82
Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel CSR.....	83
Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Citra	84
Tabel 4.31 Nilai Reliabilitas	85
Tabel 4.32 MSI (Methode Of Success Interval)	86
Tabel 4.33 Korelasi antara CSR dengan Citra	87
Tabel 4.34 Pengaruh CSR terhadap Citra	87
Tabel 4.35 Koefisien Regresi.....	88
Tabel 4.36 Uji t hitung variabel CSR terhadap Citra	89



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grand Theory <i>Corporate Social Responsibility</i> dan Citra Perusahaan	15
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra	33
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 3.2 Salah Satu Bentuk Kepedulian Perusahaan	42
Gambar 4.1 Uji T	89



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2 Data Mentah.....	99
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	101

