

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Teori Terkait	12
2.1.1. Pengertian <i>Corporate Social Reponsibiility</i> (CSR).....	12
2.1.2 Strategi Perencanaan CSR.....	18
2.1.3. Pengertian Reputasi Perusahaan.....	18
2.1.4.CSR dalam Meningkatkan Reputasi	20
2.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Hubungan Antar Variabel	29
2.4. Hipotesis.....	29
2.5. Model Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3. Jenis Penelitian.....	32
3.4. Metode Pengambilan Sampel	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Operasional Variabel.....	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
	4.1. Hasil Penelitian	41
	4.1.1 Deskripsi Data	41
	4.1.2 Hasil Kuesioner	45
	4.1.3 Hasil Penelitian	49
	4.2. Pembahasan.....	52
	4.3. Analisis Path (Jalur)	67
	4.4 Temuan Penelitian.....	73
	4.5 Keterbatasan Penelitian	74
 BAB V	 SIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	 75
	5.1. Simpulan	75
	5.2. Saran	76
	5.3. Implikasi Penelitian.....	77
 DAFTAR PUSTAKA		 79
LAMPIRAN		82