

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1 Teori <i>Stakeholder</i>	12
2.2 <i>Resource-Based View</i> (RBV).....	13
2.3 Reputasi Perusahaan	15
2.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	17
2.5 Kualitas Layanan	18
2.6 Persepsi Strategi Komunikasi	20
2.7 Pengaruh CSR terhadap Reputasi Perusahaan	21
2.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Reputasi Perusahaan.....	21
2.9 Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Reputasi Perusahaan....	23
2.10 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24

2.11	Penelitian Terdahulu	24
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Jenis dan Sumber Data	27
3.2	Populasi dan Sampel	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel	27
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Teknik Analisis	29
3.5	Instrumen Penelitian	30
BAB IV	ANALISIS DATA	32
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	32
4.2	Uji Pilot	34
4.2.1	Uji Validitas	34
4.2.2	Uji Reliabilitas	36
4.3	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	37
4.3.1	Model Struktural	40
4.3.2	Uji Hipotesis (<i>Bootstrap Resampling</i>)	41
4.4	Pembahasan Penelitian	45
4.4.1	Pengaruh CSR terhadap Reputasi Perusahaan	45
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Reputasi Perusahaan ...	47
4.4.3	Strategi Komunikasi memoderasi pengaruh CSR terhadap Reputasi Perusahaan	49
BAB V	SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Implikasi Teoritis	54
5.3	Implikasi Manajerial	55
5.4	Keterbatasan Penelitian	56
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	56

DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

