



**ANALISIS PEMBENTUKAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP *COMMUNITY DEVELOPMENT*  
(STUDI KASUS PADA *COMMUNITY DEVELOPMENT*  
PT KIMIA FARMA TBK)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Peni Anggraelin**

**NIM : 14030118120005**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASILAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Peni Anggraelin
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118120005
3. Tempat / Tanggal Lahir : Cilacap, 21 Februari 2000
4. Departemen : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Dusun Gunung Jaya RT 02 RW 05 Kec. Jeruklegi, Kab. Cilacap, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

“Analisis Pembentukan Citra Perusahaan Terhadap *Community Development*  
(Studi Kasus Pada *Community Development* PT Kimia Farma Tbk)”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Desember 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



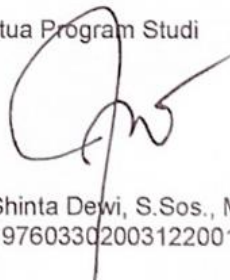
Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D  
NIP. 19540309 198003 1 003

Pembuat Pernyataan



Peni Anggraelin  
NIM. 14030118120005

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197603302003122001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pembentukan Citra Perusahaan Terhadap *Community Development* (Studi Kasus Pada *Community Development* PT Kimia Farma Tbk)

Nama Penyusun : Peni Anggraelin

NIM : 14030118120005

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 27 Desember 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T

NIP.19640827 199001 1 001

Wakil Dekan

Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP.19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing

1. Prof. Sudharto P Hadi, MES, PhD

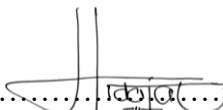
  
(.....)

2. Dr. Widiartanto S. Sos., M.AB

  
(.....)

### Dosen Penguji

1. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si

  
(.....)

2. Prof. Sudharto P Hadi, MES, PhD

  
(.....)

3. Dr. Widiartanto S. Sos., M.AB

  
(.....)

**MOTTO**

*“Universe, your harmony is my harmony, nothing in your good times is too early  
or too late for me.”*

Marcus Aurelius

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua yang telah mendoakan, menyemangati dan memberikan kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan strata 1.
2. Keluarga besar yang telah mendoakan dan menyeangati saya dalam menyelesaikan pendidikan starta 1.
3. Sahabat dan teman-teman yang tulus mendukung, serta membantu saya selama di bangku perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi.
4. Almamater.

**ANALISIS PEMBENTUKAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
COMMUNITY DEVELOPMENT  
(STUDI KASUS PADA COMMUNITY DEVELOPMENT  
PT KIMIA FARMA TBK)**

**Abstraksi**

Untuk mewujudkan bisnis yang berkelanjutan perusahaan mengutamakan etika bisnis. Disamping mengejar keuntungan (*profit*), perusahaan memperhatikan kesejahteraan masyarakat luas (*people*) dan berkontribusi menjaga kelestarian lingkungan (*planet*). Ketiga pilar tersebut terwujud dalam hubungan organisasi bisnis dengan para *stakeholder* melalui *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Tingkatan *CSR* tertinggi adalah *community development*. Faktanya tanggung jawab sosial perusahaan keatas sudah cukup kuat yang dipersoalkan adalah tanggung jawab sosial perusahaan ke masyarakat luas. PROPER merupakan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kinerja pengelolaan lingkungan sesuai perundang-undangan, didalamnya terdapat penilaian *community development*. Dalam PROPER perolehan peringkat hijau dan emas (*beyond compliance*) menumbuhkan citra baik dimata *shareholder* dan *stakeholder*, peringkat biru hanya mencapai makna taat, peringkat merah dan hitam menunjukkan ketidaktaatan. PT Kimia Farma Tbk, perusahaan farmasi milik negara, mendapatkan PROPER Biru pada 2018 dan 2019, menandakan telah taat namun belum mencapai *beyond compliance area*. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan yaitu *community development* yang baik buruknya pelaksanaannya dilihat melalui citra perusahaan yang terbentuk. *Community development* Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele di RW 02 Kelurahan Jangli merupakan salah satu strategi PT Kimia Farma Tbk dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan ke masyarakat luas. Penelitian bertujuan mengetahui perencanaan dan implementasi *community development*, mengetahui dampak yang muncul dan mengetahui tren PROPER perusahaan pada kelompok sasaran. Tipe penelitian yaitu *kualitatif deskriptif* dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan observasi partisipatif, kuesioner IKM dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif antar penilaian IKM, proses pembentukan citra dan citra yang terbentuk. Ketiganya menunjukkan hasil yang baik.

**Kata Kunci:** Pemangku Kepentingan, *Community Development*, Citra Perusahaan

**CORPORARE IMAGE ANALYSIS ON COMMUNITY DEVELOPMENT  
(CASE STUDY OF PT KIMIA FARMA TBK'S  
COMMUNITY DEVELOPMENT)**

***Abstract***

*To realize a sustainable business the company prioritizes business ethics. Besides pursuing profit (profit), the company pays attention to the welfare of the wider community (people) and contributes to preserving the environment (planet). These three pillars are embodied in the relationship between business organizations and stakeholders through Corporate Social Responsibility (CSR). The highest level of CSR is community development. The fact is that corporate social responsibility and above is strong enough, what is being questioned is corporate social responsibility to the wider community. PROPER is a government policy to improve environmental management performance in accordance with legislation, in which there is an assessment of community development. In PROPER, obtaining green and gold ratings (beyond compliance) fosters a good image in the eyes of shareholders and stakeholders, blue ratings only achieve the meaning of obedience, red and black ratings indicate disobedience. PT Kimia Farma Tbk, a state-owned pharmaceutical company, received Blue PROPER in 2018 and 2019, indicating that it has complied but has not reached beyond the compliance area. One aspect that needs to be considered is the good or bad community development seen through the corporate image that is formed. The community development of Garbage Bank, Aquaponics and Catfish Livestock in RW 02 Jangli Village is one of PT Kimia Farma Tbk's strategies in fulfilling corporate social responsibility to the wider community. The aim of the research is to know the planning and implementation of community development, to know the impacts that arise and to know the company's PROPER trends in the target group. This type of research is descriptive qualitative with purposive sampling. Data collection by participatory observation, IKM questionnaires and interviews were then analyzed using qualitative analysis. The results showed a positive relationship between SMI ratings, the process of image formation and the image formed. All three showed good results.*

***Keywords: Stakeholder, Community Development, Corporate Image***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pembentukan Citra Perusahaan Terhadap *Community Development* (Studi Kasus Pada *Community Development* PT Kimia Farma Tbk)**”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Widiartanto S. Sos., M.AB. selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, kritik, saran, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi.
3. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Sari Listyorini, S.Sos., M.AB selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.



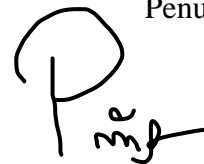
5. Bapak Prof. Sudharto P Hadi, MES, PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan sabar serta sangat suportif mendampingi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Wahyu Hidayat, M. Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang telah bersedia mendampingi penulis dalam masa perkuliahan, memberikan kritik dan saran serta pengarahan.
7. Ibu Amanda Hesti, S.KM selaku perencana program *community development* PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli yang bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan.
8. Ibu Maria Teresia Takndare, S.E selaku Lurah Kelurahan Jangli yang bersedia memberikan izin penelitian.
9. Bapak Eko Riyanto, Ibu Tatik, Ibu Retno, Ibu Siti, Mas Syafri dan Mas Fafa serta seluruh warga RW 02 kelurahan Jangli yang bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan.
10. Paguyuban Yayasan Karya Salemba Empat Universitas Diponegoro selaku fasilitator *community development* PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli yang bersedia memberikan informasi.
11. Keluarga besar BEM FISIP UNDIP periode 2018/2019 khususnya Bidang Ekonomi dan Bisnis yang telah menjadi wadah belajar dan berorganisasi bagi penulis.
12. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang selalu menyemangati sepanjang masa studi.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang dimiliki, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran peneliti diharapkan demi perbaikan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat luas.

Semarang, 28 Desember 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital letter 'P' followed by the lowercase letters 'eni' in a cursive script.

Peni Anggraelin

NIM. 14030118120005

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASILAN ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	12
1.5.1 Etika Bisnis.....	14
1.5.2 <i>Pemangku Kepentingan / Stakeholder</i> .....	17
1.5.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	21
1.5.4 <i>Community Development</i> .....	29
1.5.5 Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) .....	33
1.5.6 Citra Perusahaan .....	34
1.5.7 Penelitian Terdahulu.....	39
1.6 Operasionalisasi Konsep .....	41

1.7	Argumen Penelitian .....	48
1.8	Metode Penelitian .....	49
1.8.1	Tipe Penelitian .....	49
1.8.2	Situs Penelitian .....	50
1.8.3	Subjek Penelitian .....	50
1.8.4	Jenis Data.....	51
1.8.5	Sumber Data .....	51
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data .....	52
1.8.7	Analisis dan Intepretasi Data .....	55
1.8.8	Kualitas Data .....	56
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN DAN PROFIL WILAYAH.....</b>		<b>58</b>
2.1	Profil PT Kimia Farma Tbk.....	58
2.1.1	Profil Umum PT Kimia Farma Tbk.....	58
2.1.2	<i>Corporate Social Responsibility</i> PT Kimia Farma Tbk.....	60
2.1.3	Program <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Kimia Farma Tbk.....	63
2.2	Profil Wilayah RW 02, Kelurahan Jangli, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang.....	64
2.2.1	Kondisi Geografis.....	64
2.2.2	Kondisi Demografi .....	67
2.2.3	Kondisi Sosial dan Ekonomi .....	70
2.2.4	Kondisi Lingkungan .....	72
2.2.5	Struktur Pemerintahan Wilayah.....	73
<b>BAB III ANALISIS PEMBENTUKAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP COMMUNITY DEVELOPMENT (STUDI KASUS PADA COMMUNITY DEVELOPMENT PT KIMIA FARMA TBK) .....</b>		<b>76</b>
3.1	Perencanaan dan Implementasi Program <i>Community development</i> Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele di RW 02 Kelurahan Jangli oleh PT Kimia Farma Tbk .....	78
3.1.1	Cara Pelaksanaan <i>Corporate Social Responsibility</i> PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli.....	80
3.1.2	Bentuk <i>Community Development</i> PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli.....	87
3.1.3	Hasil <i>Social Mapping</i> .....	88

3.1.4	Pelaksanaan <i>Community Development</i> PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli.....	98
3.1.5	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat .....	121
3.2	Dampak Pelaksanaan <i>Community Development</i> Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele di RW 02 Kelurahan Jangli oleh PT Kimia Farma Tbk .....	141
3.2.1	Dampak Sosial.....	142
3.2.2	Dampak Ekonomi .....	144
3.2.3	Dampak Lingkungan .....	145
3.2.4	Dampak Citra Perusahaan .....	146
3.2.5	Pembentukan Citra Perusahaan pada <i>Community development</i> .....	163
3.3	Tren PROPER dalam Pelaksanaan <i>Community Development</i> Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele di RW 02 Kelurahan Jangli oleh PT Kimia Farma Tbk .....	165
	BAB IV PENUTUP .....	166
4.1	Kesimpulan.....	166
4.2	Saran.....	168
	DAFTAR PUSTAKA .....	172
	LAMPIRAN .....	175
	Lampiran 1. Pedoman Wawancara Untuk Perencana Program .....	175
	Lampiran 2. Transkrip Wawancara Bersama Perencana Program.....	177
	Lampiran 3. Pedoman Wawancara Untuk Kelompok Sasaran .....	186
	Lampiran 4. Transkrip Wawancara Bersama Kelompok Sasaran .....	189
	Lampiran 5. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat.....	222
	Lampiran 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	225
	Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian .....	238
	Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian .....	246

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Peserta dan Pemingkatan PROPER .....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 2.1 Identifikasi Pemangku Kepentingan PT Kimia Farma Tbk.....	62
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kelurahan Jangli Berdasarkan RW .....	66
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Jangli berdasarkan RW .....	67
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk RW 02 Kelurahan Jangli berdasarkan RT .....	68
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk RW 02 Kelurahan Jangli Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 2.6 Jumlah Penduduk RW 02 Kelurahan Jangli Berdasarkan Mata Pencarian .....	69
Tabel 2.7 Jumlah Penduduk RW 02 Kelurahan Jangli Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 2.8 Frekuensi Anggota PKK dan Karang Taruna RW 02 Kelurahan Jangli yang Memiliki Keterampilan Tambahan .....	71
Tabel 3.1 Identitas Informan Wawancara .....	76
Tabel 3.2 Pemetaan <i>Stakeholders</i> PT Kimia Farma Tbk .....	85
Tabel 3.3 <i>Scalling Program Community Development</i> PT Kimia Farma Tbk di RW 02 Kelurahan Jangli .....	120
Tabel 3.4 Kategori Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	121
Tabel 3.5 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme dan Kriteria PROPER.....	5
Gambar 1.2 Kerangka Teori.....	14
Gambar 1.3 Hubungan <i>Stakeholder</i> dengan <i>Corporate Social Responsibility</i> ....	17
Gambar 1.4 Generik Perencanaan.....	31
Gambar 1.5 <i>Succesful Community Engagement</i> .....	36
Gambar 1.6 Aktivitas dalam analisis kualitatif .....	55
Gambar 2.1 Peta Tematik Kelurahan Jangli .....	65
Gambar 2.2 Peta Tematik RW 02 Kelurahan Jangli .....	66
Gambar 2.3 Pendapatn Masyarakat yang Bekerja RW 02 Kelurahan Jangli.....	71
Gambar 2.4 Kondisi Lingkungan RW 02 Kelurahan Jangli .....	73
Gambar 2.5 Struktur Pemerintahan Kelurahan Jangli.....	74
Gambar 2.6 Struktur Pemerintahan Kelurahan Jangli dengan RW.....	75
Gambar 3.1 Alur Implementasi <i>Community development</i> .....	80
Gambar 3.2 Diskusi Bersama <i>Local Hero</i> di Kediaman Pak Eko .....	89
Gambar 3.3 Diskusi Perdana Bersama Lurah Jangli di Kantor Kelurahan.....	101
Gambar 3.4 Sosialisasi Program kepada PKK di Balai Kelurahan Jangli .....	101
Gambar 3.5 Sosialisasi Program kepada Karang Taruna di RT 02.....	102
Gambar 3.6 Pembangunan Tahap 1 .....	104
Gambar 3.7 Pembangunan Tahap II.....	104
Gambar 3.8 Pembangunan Tahap III .....	105
Gambar 3.9 Pembangunan Tahap IV .....	105
Gambar 3.10 Pelatihan Perdana Program Bank Sampah .....	107
Gambar 3.11 Pelatihan Program Aquaponik .....	108
Gambar 3.12 Pelatihan Program Ternak Lele.....	109
Gambar 3.13 Kondisi Sebelum Program Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele oleh PT Kimia Farma Tbk .....	110
Gambar 3.14 Kondisi Setelah Pembangunan Program Bank Sampah, Aquaponik dan Ternak Lele oleh PT Kimia Farma Tbk .....	110
Gambar 3.15 Penimbangan Perdana oleh Ibu Teresia Lurah Jangli .....	111
Gambar 3.16 Penjualan Bank Sampah Berkah .....	112
Gambar 3.17 Penimbangan Rutin Bank Sampah Berkah .....	113
Gambar 3.18 Persiapan Pindah Bibit Aquaponik .....	114
Gambar 3.19 Kendala Hidroponik oleh Ayam .....	115
Gambar 3.20 Penjualan Rumah Aquaponik Subur .....	115
Gambar 3.21 Aktivitas Panen Aquaponik.....	116
Gambar 3.22 Penjualan Panen Lele .....	117
Gambar 3.23 Penyortiran Ukuran Lele .....	118
Gambar 3.24 Pelepasan Bibit Lele ke-2.....	118
Gambar 3.25 Nilai IKM Dikonversi <i>Community development</i> PT Kimia Farma Tbk Di Jangli.....	123

Gambar 3.26 Hasil Survei Kejelasan Perencanaan .....	124
Gambar 3.27 Hasil Survei Kelancaran Pelaksanaan Program .....	125
Gambar 3.28 Hasil Survei Ketepatan Waktu Pelaksanaan .....	126
Gambar 3.29 Hasil Survei Komunikasi dalam Pelaksanaan Program .....	128
Gambar 3.30 Hasil Survei Kesesuaian Harapan .....	129
Gambar 3.31 Hasil Survei Kejelasan Monitoring Program .....	130
Gambar 3.32 Hasil Survei Kejelasan Evaluasi Program.....	131
Gambar 3.33 Hasil Survei Dampak Ekonomi.....	133
Gambar 3.34 Hasil Survei Dampak Pengurangan Pengangguran.....	134
Gambar 3.35 Hasil Survei Dampak Hubungan Kemasyarakatan .....	135
Gambar 3.36 Hasil Survei Dampak Lingkungan .....	136
Gambar 3.37 Hasil Survei Kualitas Infrastruktur .....	138
Gambar 3.38 Hasil Survei Kualitas Pelatihan Program .....	139
Gambar 3.39 Hasil Survei Kualitas Pendampingan Program .....	140
Gambar 3.40 Proses Pembentukan Citra Perusahaan .....	141