

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| ABSTRACT..... | iv |
| ABSTAKSI..... | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | |
| xiii | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN, DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN | 9 |
| 2.1 Telaah Pustaka..... | 9 |
| 2.1.1 Citra Perum BULOG..... | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Layanan..... | 11 |
| 2.1.3 Peran Sosial Perusahaan..... | 14 |
| 2.2 Identifikasi Kebijakan Perum BULOG | 17 |
| 2.2.1 Kualitas Layanan..... | 17 |
| 2.1.2 Peran Sosial BULOG | 22 |
| 2.2.3 Citra BULOG | 26 |
| 2.3 Model Penelitian Empiris | 26 |

| | | |
|---------|--|----|
| BAB III | Metode Penelitian..... | 27 |
| 3.1 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 27 |
| 3.1.1 | Variabel Bebas | 27 |
| 3.1.2 | Variabel Terikat..... | 28 |
| 3.2 | Populasi dan Obyek Penelitian..... | 28 |
| 3.3 | Jenis Data..... | 31 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5 | Metode Analisis | 33 |
| 3.5.1 | Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 34 |
| 3.5.2 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 35 |
| 3.5.3 | Koefisien Determinasi | 36 |
| 3.5.4 | Pengujian Hipotesis..... | 36 |
| 3.5.5 | Uji Penyimpangan Asumsi Klasik | 38 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian dan Profil Responden..... | 41 |
| 4.2 | Statistika Deskriptif Variabel Dependen dan Variabel Independen | 44 |
| 4.3 | Uji Realibitas..... | 51 |
| 4.4 | Uji Validitas | 52 |
| 4.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 55 |
| 4.5.1 | Uji Normalitas | 55 |
| 4.5.2 | Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| 4.5.3 | Uji Multikolinearitas | 57 |
| 4.6 | Uji Hipotesis | 58 |
| 4.6.1 | Koefisien Determinasi..... | 58 |
| 4.6.2 | Uji F..... | 60 |
| 4.6.3 | Uji t..... | 61 |
| 4.7 | Pembahasan Hasil Penelitian | 62 |
| 4.7.1 | Hipotesis 1..... | 62 |

| | | |
|-----------------------|--|-----------|
| 4.7.2 | Hipotesis 2..... | 63 |
| BAB V | SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 64 |
| 5.1 | Ringkasan Penelitian..... | 64 |
| 5.2 | Kesimpulan Hipotesis | 65 |
| 5.2.1 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perum Bulog sebagai Perusahaan yang Peduli terhadap Mitra Kerja | 65 |
| 5.2.2 | Pengaruh Peran Sosial Perum Bulog terhadap Citra Perum Bulog sebagai Perusahaan yang Peduli terhadap Mitra Kerja | 66 |
| 5.3 | Kesimpulan Masalah Penelitian..... | 68 |
| 5.4 | Implikasi Manajerial | 68 |
| 5.5 | Keterbatasan Penelitian..... | 71 |
| 5.6 | Agenda Penelitian Mendatang | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 73 |
| DAFTAR LAMPIRAN | | |

