

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Lingkup Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Tanggung Jawab Sosial Korporat (CSR)	18
2.2 Citra Perusahaan (CI).....	19
2.3 Perilaku Kewarganegaraan Konsumen (CCB).....	20
2.4 Orientasi Relasi Jangka Panjang Konsumen (LRO).....	22
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.6 Perumusan Hipotesis.....	26
2.6.1 Tanggung Jawab Ekonomi dalam CSR pada Citra Perusahaan.....	26
2.6.2 Tanggung Jawab Legal dalam CSR pada Citra Perusahaan	26
2.6.3 Tanggung Jawab Etis dalam CSR pada Citra Perusahaan.....	26
2.6.4 Tanggung Jawab Filantropis pada CSR pada Citra Perusahaan	27
2.6.5 Citra Perusahaan pada Perilaku Pelanggan dalam Memberikan Rekomendasi.....	27
2.6.6 Citra Perusahaan pada Perilaku Pelanggan dalam Membantu Pelanggan Lain	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai Loading factors	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Cross Loading	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	53
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Statistika Deskriptif terhadap Keseluruhan Data Penelitian	54
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian VIF	58
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian R square dan Q square	60
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Model Fit.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis	62



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH TANGGUNG JAWAB SOSIAL KORPORAT PADA CITRA PERUSAHAAN, PERILAKU
KEWARGANEGARAAN KONSUMEN,
DAN ORIENTASI RELASI JANGKA PANJANG KONSUMEN PADA PT PERTAMINA**

Sugi Waluyo, Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian..... 31