

## ABSTRACT

This research aims to test the relationship between corporate social responsibility disclosure and corporate financial performance. Moreover, this research aims to test the mediating role of customer expectation in that relationship. This research uses sample of Fast Moving Consumer Goods manufacturing companies listed in Indonesian Stock Exchange from 2013 until 2015. Proxy variable for customer expectation is sales turnover. This research refer to the mediating test method developed by Baron and Kenny (1986). The findings support a positive relationship between corporate social responsibility disclosure and corporate financial performance. The mediation test shows customer expectation fully mediates the effect of corporate social responsibility disclosure on corporate financial performance.

*Keywords: corporate social responsibility, corporate financial performance, customer expectation, manufacturing companies, mediation, sales turnover*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara *corporate social responsibility disclosure* dan kinerja keuangan perusahaan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji mediasi peran ekspektasi pelanggan dalam hubungan tersebut. Penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari perusahaan manufaktur bidang *Fast Moving Consumer Goods* yang terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia dari tahun 2013 hingga 2015. *Proxy variable* ekspektasi pelanggan adalah jumlah penjualan. Penelitian ini merujuk kepada metode menguji variabel mediasi yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (1986). Penemuan dalam penelitian ini mendukung hubungan positif antara *corporate social responsibility disclosure* dan kinerja keuangan perusahaan. Uji variabel mediasi menunjukkan ekspektasi pelanggan sepenuhnya memediasi efek *corporate social responsibility disclosure* terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Kata kunci: *corporate social responsibility, corporate financial performance, customer expectation*, perusahaan manufaktur, variabel mediasi, *sales turnover*