ABSTRAKSI

Era globalisasi ditandai dengan adanya kebebasan aliran informasi. Hal ini diperlukan untuk menjaga agar citra perusahaan di mata masyarakat selalu baik. Pembentukan citra perusahaan yang baik sangat penting bagi setiap perusahaan, terlebih bagi perusahaan-perusahaan negara. Citra perusahaan sendiri dapat dipengaruhi berbagai macam hal, diantaranya adalah kualitas layanan (Gronroos, 1982), serta melalui *Corporate Social Responsibility* (Kotler dan Lee, 2005). Berdasarkan laporan dari rencana pengembangan Kementrian Negara BUMN tahun 2005-2009, didapatkan hasil bahwa saat ini BUMN masih mempunyai banyak kelemahan. Selain laporan dari Kementrian Negara BUMN tersebut, pada medio April 2010 Perum BULOG Divre Jateng juga mendapat sorotan akibat ditemukannya beras apek di gudang beras Perum BULOG Sub Divre III Surakarta (www.jawapos.co.id). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan peran sosial perusahaan terhadap citra Perum BULOG sebagai perusahaan yang peduli terhadap mitra kerja.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda yang dilakukan dengan SPSS 16. Salah satu syarat untuk melakukan uji analisis berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik. Hal ini diperlukan agar persamaan regresi yang dihasilkan bersifat BLUE (Best,Linear,Unbiased,Estimator). Selain itu untuk menilai goodness of fit suatu model dilakukan uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra Perum BULOG sebagai perusahaan yang peduli terhadap mitra kerja baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai indeks persepsi citra Perum BULOG sebesar 70,5%.

Keywords : Citra, Kualitas Layanan, Peran Sosial Perusahaan, Perum BULOG