

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
2.2.2 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		