

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP CITRA PT TELKOM KANDATEL
YOGYAKARTA MENURUT PERSEPSI MITRA BINAAN
(Studi Kasus pada PT TELKOM Kandatel Yogyakarta)**

***THE CSR'S EFFECT ON COMPANY IMAGE OF PT TELKOM
KANDATEL YOGYAKARTA IN THE PERCEPTION OF
DEVELOPMENT PARTNERS
(Case Study in PT TELKOM Kandatel Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

FEBRIANA HESTIKA MIRANDI

20060410081

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP CITRA PT TELKOM KANDATEL
YOGYAKARTA MENURUT PERSEPSI MITRA BINAAN
(Studi Kasus pada PT TELKOM Tbk Kandatel Yogyakarta)**

***THE CSR'S EFFECT ON COMPANY IMAGE OF PT TELKOM
KANDATEL YOGYAKARTA IN THE PERCEPTION OF
DEVELOPMENT PARTNERS
(Case Study in PT TELKOM Kandatel Yogyakarta)***

Diajukan oleh:

FEBRIANA HESTIKA MIRANDI

20060410081

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Isthofaina Astuty, S.E., M.Si
NIK: 143041

Tanggal, 30 Desember 2009

SKRIPSI

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP CITRA PT TELKOM KANDATEL
YOGYAKARTA MENURUT PERSEPSI MITRA BINAAN
(Studi Kasus pada PT TELKOM Tbk Kandatel Yogyakarta)**

***THE CSR'S EFFECT ON COMPANY IMAGE OF PT TELKOM
KANDATEL YOGYAKARTA IN THE PERCEPTION OF
DEVELOPMENT PARTNERS
(Case Study in PT TELKOM Kandatel Yogyakarta)***

Diajukan oleh:

FEBRIANA HESTIKA MIRANDI

20030420192

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, 23 Desember 2009

Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.

Isthofaina Astuty, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Febriana Hestika Mirandi

NIM : 20060410081

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Terhadap Citra PT Telkom Kandatel Yogyakarta Menurut Persepsi Mitra Binaan (Studi Kasus pada PT TELKOM Kandatel Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Desember 2009

Febriana Hestika Mirandi

INTISARI

Penelitian ini didesain untuk menguji hubungan antara *Corporate Social Responsibility* terhadap citra perusahaan menurut persepsi mitra binaan. Survei dilakukan terhadap mitra binaan PT Telkom Kandatel Yogyakarta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh para pembuat keputusan dalam menentukan kebijakan organisasinya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Kuesioner yang disebar sebanyak 30 eksemplar untuk 30 mitra binaan. Uji validitas menggunakan *instrument product moment Pearson*. Uji reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha*. Uji asumsi klasik yang digunakan antara lain uji heteroskedastisitas dan normalitas. Analisis dilakukan dengan menggunakan model regresi sederhana.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara program *Corporate Social Responsibility* terhadap citra PT Telkom Kandatel Yogyakarta. PT Telkom Kandatel Yogyakarta sebagai representasi PT Telkom Indonesia, telah melaksanakan komitmen perusahaan untuk ikut mengembangkan UKM di wilayah kerjanya dengan memperhatikan prinsip pembangunan berkelanjutan. Indikator keberhasilan dari program ini adalah citra perusahaan semakin meningkat di mata mitra, karena berhasil meningkatkan kualitas hidup dan kemajuan usaha mitra binaan.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility, Citra, Mitra Binaan*

Abstract

The research is designed to examine the relation between Corporate Social Responsibility program and the image of Telkom Yogyakarta in the perception of development partners. The survey was conducted in Province of Daerah Istimewa Yogyakarta. The result can be used to determine the organization policy by all decision makers.

This research uses convenience sampling method to choose the sample. Thirty exemplars questionnaire is counted in 30 development partners. Product moment Pearson instrument is used to test the validity. Reliability test uses cronbach alpha instrument. Classic assumption tests in use are heteroscedasticity and normality. Simple regression model is used to analyze the data.

The Research result shows that there is significant relation between Corporate Social Responsibility and image of Telkom Kandatel Yogyakarta. PT Telkom Kandatel Yogyakarta as representative of PT Telkom Indonesia, has carried out the company's commitment to take a part in developing UKM (small and medium business) as its sustainable development program. The success indicator of this program is the enhancement of company image in development partners view, as it can increase the quality of life and business advancement of development partners.

Keyword: Corporate Social Responsibility, Image, Perception

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur teruntuk Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP CITRA PT TELKOM KANDATEL YOGYAKARTA MENURUT PERSEPSI MITRA BINAAN (Studi Kasus pada PT TELKOM Tbk Kandatel Yogyakarta)”** ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik. Skripsi ini tak mungkin terwujud tanpa adanya dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar,S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Isthofaina Astuty,S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. *Community Development Center* PT Telkom Kandatel Yogyakarta.
4. Mitra Binaan PT Telkom Kandatel Yogyakarta sebagai reponden penelitian.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan jauh dari sempurna, Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Wassalammualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 30 Desember 2009

Penulis

MOTTO

Rawe Rawe Rantas, Malang Malang Putung

Jalan Terpendek Menuju Keberhasilan Adalah Melalui Hambatan
(Mario Teguh)

Dan sesungguhnya kepada Tuhanmulah kejadiannya (segala sesuatu)

The author wishes to thank all those family and friends who helped in making this final task and who support me in my journey

Special THANKS to My Family,

Lovely mom, Eulis Nenah – terima kasih utk doa, kesabaran, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak akan pernah terbatas. selalu menjadi tempat untuk meluapkan segala kesedihan dan permasalahan.

Papah, H. Agung Sudarta – matur nuwun untuk doa dan pengorbanannya, bantuan dana kehidupan, semoga bisa membalas semua nya.

Mbahtie, Hj. Djumirah Sumadi – matur nuwun mbahtie, utk kesabaran dan keteladanannya. doa yg selalu mengalir utkku, Semoga mbahtie senantiasa sehat, panjang umur, bisa liat tycka sukses, amin.

Little Sista, Okta Adhe Sukma Mirandi – kau bilang ak galak, kau bilang ak pelit, tapi mb tycka sayang Adhe, yakin.. bahwa kamu akan lebih baik dari saya. Semoga jd anak pintar, sholehah, selalu perhatian sm orang” sekitar.

H Paryono & Hj Siti Sularmiyati – terima kasih untuk motivasi, dukungan, doa, bantuan yg bapak ibu kasih buat tycka.

Drs. H. Agus Heri Sutopo and famz, thanks for inspire me to be success, for your help and all of opportunities that u give to me.

Santosa Budi Atmaka and famz, mksh om bantuannya, ponakanmu ni sering ngrepotin.

Purwoko Adi Wibowo, S.T : keteladanan untuk menjadi mandiri dan berarti, mksh yung motivasinya, editing abstracknya, editing skripsinya, engkaulah korban dari rangkaian drama skripsi ini.. you’re great! – **Rahmasari Novika Rini, S.Par** : butuh kesabaran lebih memang utk bisa bertahan, mksh untuk doa dan

Kakak” ku - Etik Sulistya & Sugeng Win : gak usah mengeluh, jalani saja, gak perlu menyalahkan banyak pihak, semua sudah ada yang atur.. take it easy! Ak ingat terus pesan itu, berharap bisa mengikuti jejak langkah menuju oztrali, mksh utk motivasi dan doanya

Dewi Retno & Prasetya Wibawa - Ani Nur & Puspito Warno : matur nuwun mb”and mas”, perhatian dan doanya, serta teladan akan keluarga kecil bahagianya..hahaha

Nur Sigit Nugroho, S.E – thanks for your tremendous help and moral support during the last few months..., always beside me when i’m down.

H.Sufarno & Hj Sriyati – matur nuwun bapak ibu, perhatian, doa, dan motivasi yg tak pernah terhenti, nuwun sewu kalo terialu sering merepotkan, mohon doa restunya –

mas dan mb, **Moh Anthon Subekhi, S.T - Yetti Budiyanti, S.E - Ahmad Arif Purwoko, S.H**

My best Friends,

Arif Kurniawan Hadi Siswoyo and famz : hamba Allah dr pleret yg gak pernah bisa menolak utk diminta bantuan, sabar, dan tulus. trm kasih banyak bantuannya, slmt berjuang utk menjadi berarti. **Leny Dwi Jayanti,S.E** : akhirnya ndutQu..we passed it, we finished it, sedih sebentar lagi ndut tinggalin ndus jauh".. mksh buat bantuan n kerja samanya. ndus will miss u ndutQu; **Mitha Fitriyana Dewi** : semua yg telah kita usahakan kemarin dan hari ini pasti akan membawa manfaat, semoga sukses mith, segera menyusul; **Isti Kartika Sari** : mksh utk kebaikanmu, sabar yen ak lagi bete, nuwun dah masakini buat sarapan.. hehe engkaulah saksi hidup setiap tangis dan perjuanganku.. ciahaha **Lale Ida Handayani** : semoga kamu masih bisa menganggap bahwa persahabatan ini sungguh berarti; **Andy Suharyono** : gud luck ya bang buat semua usahamu, banyak project boleh, tapi skripsi jgn lupa; **Nugraha Danang Pamungkas** : dietlah om mbull.. jgn males lagi, jgn nge-game mulu, shalat ya.. ; **Angger Permana** : dewasalah dalam berpikir, banyak hal yang harus dilakukan, jangan sia~kan waktu. **M. Syamsu Ridha,S.E** : terimakasih utk motivasi. insipirasi dan selalu mau berbagi dalam segala hal. **Dwi Novita Rini** : maph ya inyonge disit, ndang nyusul mbok.. semangat! Nuwun telah menjadi teman berbagi dalam banyak hal selama ini, semoga persaudaraan ini senantiasa akan terjaga. **Fathonah,S.E** : untung~ berhadih yo fath, finally kita lulus juga, semoga sukses fath. **Valen Wirya Pradja** : mksh motivasi, selalu mau jd tempat berbagi, keberuntungan memang gk bisa ditebak val, semoga sukses.

Gankster Melati 3

Yetti Helvia S.Kep, Indri Asih Winarni S.E, Winda Saraswaty,S.Ked, Nurul Umamah,S.E, Rosi Janita,S.E, Sarah Ayu Budi Azmi,S.Ked, Gandis Harumi, Pramithasari Putri, makasih semuanya, sudah menjadi teman hidup. Semoga masih bisa jalin silaturahmi sampai nanti,

Keluarga Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah,

TriTu : Cahyo Prabowo & Rismawati,S.H, mksh bang utk diskusi n wacananya - T.Syahrizal - Andresyah,S.E,

IMM 03 : Agung Mashuri - Alex Junianto, S.E & Ilpah Rainami, S.E,Akt - Bayu Nur Kholis, S.E & umi - Syamsurijal, S.E & Dhini Ana Ayu, S.E : mksh semuanya..

IMM 04 : Amri Amrullah, S.E; Ika Ari Susanti, S.E; Noor Anisa Rizki A, S.E; Hatta Fridi Rahmadi, Agung Ariebowo AS, S.E;

IMM 05 : Halim Sedyo Prasodjo, Aminnudin Anwar, Bagus Abdurrahman Wahid, Imam Mustofa, Eko Andi, maph IMMawan semuanya,,nyalip niih.. hehe

Nur Dizi, Nuri Tri Nur H, Trianti Isten A, Sudhawati, Eftia Cahyaning, dll

IMM 07 dan 08 : selamat menikmati jadi pimpinan.. ☺ utk semuanya mksh,, anak" bebek ku khususnya.. Semua IMMawan dan IMMawati lintas komisariat, matur nuwun

Academic and Professional,

All of my lectures in Economic Faculty, more over management. Trm kasih utk ilmu dan bimbingannya. Bu hasnah, Bu ndari, Bu alni, Bu lela, Bu rita, Bu meika, Bu noordjanah, Bu rini, Bu istha, Bu fajar, Bu muna, Bu ika, Pak Heru, Pak Asnawi, Pak Bowo, Pak Misbah, Pak Gita, Pak winarso (nilai B nya dr njenengan pak,, yg lain aja kasih A kok ..hehe), dll.

Laboratorium Manajemen – trm kasih kesempatan utk jadi asdos

Career Development Center UMY = mksh sudah memfasilitasi untuk beberapa kompetisi, matur nuwun untuk Pak Sigit Haryo Yudanto, Om Ba'i, Pak Taufik.

Telkom Kandatel Jogjakarta – kesempatan berharga untuk bisa belajar banyak hal di Telkom – terima kasih kepada: Pak Adiwarmen (DGM Telkom), Pak Sugeng (HRD), Ibu Emy, Pak Hendro, Pak Gde, Pak Pribadi Nirwana, Ibu Eny, dll

COOP 2009 Telkom Jogja – Mirza Rosyadi, Etika Wardhani, Ashif Aminulloh; Putra Adi Pamungkas ; Aceng Abdul Hamid; Ignatius Tri Hantoro; Herna Ulina Manik, Muhammad Tabrani; Lintang Abdurrafi, Mira Setyaningrum; Dara Indah Lestari; Melody Rarasati; NI Made Pradiantari RBP; Karina Dwi Nugrahati Putri; Dede Fadly .

DAVAS –tempat bernaung, cari ilmu, nambah teman, numpang feskukan, numpang makan, numpang photo2- trmkasih utk : Pak Iyun Rahayu Kosasih, Pak Slamet Purnomo (mksh banyak utk kebaikan bapak, maph terlalu srg merepotkan), Pak Arif Daryatno, Pak Kris, Bu Endang Rinjanur, Bu Ronayu, Mb Intan Kurnia, Pak Widodo, dll

Community Development Center Telkom – mksh untuk ijin dan kesempatan penelitiannya- Pak Bambang Sugeng as Manager CDC, Bu Sri, Pak Dadan, mb Dyah.

SPEEDY – matur nuwun utk teman" garda depan CePiDi – mb Noviana, mb Diyanthi, mb Niken, mb Florentina Evy, mb Nora, mb Zhynta, mb Woro, ms Dodo, ms Andrey, ms Roni, ms Richard, dll

Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta – terima kasih untu kesempatan magang yg telah diberikan, terima kasih juga untuk **Jamsostek Yogyakarta**. Thanks untuk bantuannya, Fernando Jansen Gultom, Dimas Aryono, Brian Getta, Anung Mukti, Bu Yanti, Bu Elsy, Pak Budi, Mb Ita, Mb Lita, Bu Retno, Pak Samiyo, Dll

Program Mahasiswa Wirausaha – mksh utk temen"ku yg hebat, para wirausaha muda. Rifqi Suprpto; Jenghis; Yudo Bimo,dll

All of you: Semua teman" se angkatan 2006, teman" di lembaga, dll mohon maaf gak bs disebut satu".. wiis akeh banget je.. mksh kerja sama, bantuan, maph kl ada salah..

dan semua pihak yg gak bisa disebutkan satu per satu.. matur nuwun!

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>Corporate Social Responsibility</i>	8
a. Etika dan Tanggung Jawab Sosial.....	8
b. Definisi CSR.....	10
c. Konsep <i>Tripple Bottom Line</i>	11
d. <i>Stakeholders</i> dalam CSR.....	13
e. Komponen CSR.....	17
f. Lingkup Penerapan CSR.....	19
g. Manfaat CSR.....	20
h. Tahapan Implementasi CSR.....	23
i. Alternatif Program CSR.....	25
i. Implementasi CSR di Indonesia.....	28

	2. Citra	30
	a. Definisi Citra	30
	b. Arti Penting Citra bagi Perusahaan	31
	c. Dimensi Citra.....	32
	d. Jenis Citra	35
	e. Proses Terbentuknya Citra.....	36
	B. Hipotesis Penelitian.....	36
	C. Model Penelitian	37
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
	A. Pendekatan Penelitian	38
	B. Obyek dan Subyek Penelitian	38
	C. Jenis Data	39
	D. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
	E. Teknik Pengumpulan Data	40
	F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
	1. Definisi Konseptual	40
	a. <i>Corporate Social Responsibility</i>	40
	b. Citra	42
	2. Skala Pengukuran.....	44
	G. Uji Kualitas Instrumen	45
	1. Uji Validitas	45
	2. Uji Reliabilitas.....	45
	H. Analisa Data	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
	1. Profil PT Telkom Indonesia	48
	2. Visi dan Misi	50
	3. Pilar Bisnis.....	50
	4. Profil PT Telkom Kandatel Yogyakarta.....	51
	B. Konsep Implementasi CSR PT Telkom Indonesia.....	51
	1. Visi dan Misi	51

2. Sasaran CSR Telkom	52
3. Pola Penyelenggaraan CSR Telkom	53
4. Pedoman Perilaku	54
5. Pengorganisasian CSR Telkom	54
6. Struktur Organisasi	56
C. Pelaksanaan Program Kemitraan Telkom.....	57
1. Definisi Program Kemitraan	58
2. Kebijakan Strategi Program Kemitraan	58
3. Sasaran Program Kemitraan.....	59
4. Kriteria Mitra Binaan	59
5. Kewajiban Mitra Binaan	60
6. Bentuk Pinjaman	61
7. Bunga Pinjaman	61
8. Syarat Penerima Pinjaman	62
9. Tata Cara Pengajuan Pinjaman	62
10. Bentuk Pembinaan Mitra Binaan	63
11. Prosedur Pelaksanaan	64
D. Uji Kualitas Data	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Realiabilitas.....	67
E. Analisis Deskriptif.....	68
1. Deskripsi Responden Penelitian.....	68
2. Deskripsi Variabel CSR	70
3. Deskripsi Variabel Citra	83
F. Analisis Data	102
1. Uji Normalitas	102
2. Uji Heteroskedastisitas.....	103
G. Pembahasan.....	106
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .	116
A. Simpulan.....	116
D. Kesimpulan.....	117

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Daftar Bunga Pinjaman	61
4.2. Hasil Uji Validitas Variabel CSR.....	66
4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Citra	67
4.4. Hasil Uji Reliabilitas	68
4.5. Distribusi Wilayah Responden.....	69
4.6. Distribusi Jenis Usaha Responden	69
4.7. Distribusi Laba Usaha	70
4.8. Deskripsi pernyataan 1 variabel CSR.....	71
4.9. Deskripsi pernyataan 2 variabel CSR.....	72
4.10. Deskripsi pernyataan 3 variabel CSR.....	73
4.11. Deskripsi pernyataan 4 variabel CSR.....	73
4.12. Deskripsi pernyataan 5 variabel CSR.....	74
4.13. Deskripsi pernyataan 6 variabel CSR.....	76
4.14. Deskripsi pernyataan 7 variabel CSR.....	77
4.15. Deskripsi pernyataan 8 variabel CSR.....	78
4.16. Deskripsi pernyataan 9 variabel CSR.....	79
4.17. Deskripsi pernyataan 10 variabel CSR.....	79
4.18. Deskripsi pernyataan 11 variabel CSR.....	80
4.19. Deskripsi pernyataan 12 variabel CSR.....	81
4.20. Deskripsi pernyataan 13 variabel CSR.....	82
4.21. Deskripsi pernyataan 1 variabel Citra.....	84
4.22. Deskripsi pernyataan 2 variabel Citra.....	85
4.23. Deskripsi pernyataan 3 variabel Citra.....	86
4.24. Deskripsi pernyataan 4 variabel Citra.....	87
4.25. Deskripsi pernyataan 5 variabel Citra.....	88
4.26. Deskripsi pernyataan 6 variabel Citra.....	89
4.27. Deskripsi pernyataan 7 variabel Citra.....	90
4.28. Deskripsi pernyataan 8 variabel Citra.....	91

4.29. Deskripsi pernyataan 9 variabel Citra.....	92
4.30. Deskripsi pernyataan 10 variabel Citra.....	93
4.31. Deskripsi pernyataan 11 variabel Citra.....	94
4.32. Deskripsi pernyataan 12 variabel Citra.....	95
4.33. Deskripsi pernyataan 13 variabel Citra.....	95
4.34. Deskripsi pernyataan 14 variabel Citra.....	96
4.35. Deskripsi pernyataan 15 variabel Citra.....	97
4.36. Deskripsi pernyataan 16 variabel Citra.....	98
4.37. Deskripsi pernyataan 17 variabel Citra.....	99
4.38. Deskripsi pernyataan 18 variabel Citra.....	100
4.39. Deskripsi pernyataan 19 variabel Citra.....	101
4.40. Uji Normalitas	102
4.41 Hasil Analisis Regresi	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 <i>Stakeholders Map</i>	14
2.2 Proses Terbentuknya Citra	36
2.3 Model Penelitian	37
4.1 Visi Misi dan Strategi CDC	52
4.2 Struktur Organisasi	56
4.3 Uji Heteroskedastisitas	102