

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1. Sejarah Bank Indonesia.....	11
2.2. Tujuan dan Tugas Bank Indonesia.....	13
2.3. Misi Bank Indonesia.....	15
2.4. Nilai – Nilai Strategis Bank Indonesia.....	17
2.5. Visi Bank Indonesia.....	19
2.6. Struktur Organisasi Bank Indonesia.....	20
2.7. Sumber Daya Manusia.....	21

III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGI	MIKIRAN & HIPOTESIS	23
3.1. Corporate Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial Korporasi).....		23
3.1.1. Konsep dan Definisi CSR.....		23
3.1.2. Motif Pelaksanaan CSR.....		26
3.1.3. Model CSR.....		27
3.2. Bank Indonesia Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial Bank Indonesia).....		29
3.3. Program Kunjungan.....		30
3.4. Gerai Info.....		30
3.5. Mutu Pelayanan.....		32
3.6. Customer Equity.....		34
3.7. Persepsi.....		36
3.7.1. Pengertian Persepsi.....		36
3.7.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Persepsi.....		37
3.7.3. Proses terjadinya Persepsi.....		38
3.8. Kerangka Pemikiran.....		39
3.9. Hipotesis.....		40
IV. METODOLOGI PENELITIAN		42
4.1. Obyek dan Jadwal Penelitian.....		42
4.2. Metode Penelitian.....		42
4.3. Desain Penelitian.....		43
4.4. Variabel Penelitian.....		44
4.5. Populasi dan Sampel.....		46
4.6. Data Penelitian.....		48
4.7. Metode Pengumpulan Data.....		48
4.8. Analisis Data.....		50

	54
V. HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Profil Responden.....	54
5.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	55
5.2.1. Variabel Program Kunjungan sub Variabel Mutu Pelayanan.....	55
5.2.2. Variabel Program Kunjungan sub Equitas Stakeholder.....	57
5.2.3. Variabel Gerai Info sub Variabel Mutu Pelayanan.....	58
5.2.4. Variabel Gerai Info sub Variabel Equitas Stakeholder.....	59
5.2. 5. Variabel Pembentukan Persepsi.....	60
5.3. Pengujian Data.....	60
5.3.1. Uji Reliabilitas.....	60
5.3.2. Uji Validitas.....	61
5.4. Analisis Faktor Variabel.....	63
5.5. Analisis Regresi untuk Pengujian Hipotesis.....	65
5.5.1. Pengujian Hipotesis Satu.....	66
5.5.2. Pengujian Hipotesis Dua.....	68
5.5.3. Pengujian Hipotesis Tiga.....	69
5.6 Implikasi Manajerial.....	71
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	118

