

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktisi .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	13
2.2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	14
2.3 Pengertian Public Relations .....	16
2.3.1 Peran Public Relations.....	17
2.3.2 Fungsi Public Relations .....	19
2.3.3 Tujuan Public Relations.....	20

2.3.4 Tugas Public Relations .....	22
2.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	22
2.4.1 Manfaat CSR Bagi Perusahaan .....	28
2.4.2 Tahapan Pengelolaan <i>Corporate Social Responsibility</i> ....	30
2.4.3 Hubungan CSR dengan Citra .....	34
2.4.4 <i>Corporate Philantrophy</i> .....	35
2.5 Pengertian Citra.....	36
2.5.1 Proses Pembentukan Citra .....	38
2.6 Teori Kognitif .....	43
2.7 Hipotesis Penelitian.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.2 Tipe dan Metode Penelitian .....	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1 Populasi .....	47
3.3.2 Sampel .....	48
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	50
3.3.4 Alokasi Sampel .....	50
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	50
3.4.1 Definisi Konsep.....	50
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Data Primer .....	53

3.5.2 Data Sekunder .....	55
3.5.3 Validitas dan Reliabilitas .....	55
3.6 Teknik Analisis Data .....	54
3.7 Uji Hipotesis .....	63
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	66
4.1.1 Konsep Mall Living World .....	67
4.1.2 Visi Dan Misi .....	68
4.1.3 Struktur Organisasi .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Identitas Responden .....	74
4.2.2 Analisis Data Frekuensi .....	70
4.2.2.1 Variabel Program <i>Corporate Philantrophy</i> .....	77
4.2.2.2 Variabel Citra Perusahaan .....	89
4.2.3 Hasil Analisis .....	99
4.2.3.1 Uji Korelasi .....	99
4.2.3.2 Uji Regresi .....	101
4.2.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi .....	101
4.2.3.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	103
4.2.4 Uji F .....	103
4.2.5 Uji T .....	104
4.3 Pembahasan .....	106

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 111

5.2 Saran ..... 112

**DAFTAR PUSTAKA**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA