

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* DIMEDIASI OLEH *CORPORATE IMAGE* PADA PELANGGAN PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : TANIA MONICA POTU
NPM : 01120150064



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Tania Monica Potu

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150064

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DIMEDIASI OLEH CORPORATE IMAGE PADA PELANGGAN PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA”** adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya Tugas Akhir ini batal.

Surabaya, 24 September 2018

Yang membuat pernyataan,





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY*
DIMEDIASI OLEH *CORPORATE IMAGE* PADA PELANGGAN PASTA
GIGI PEPSODENT DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Tania Monica Potu
NPM : 01120150064
Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 24 September 2018

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

Co- Pembimbing/Supervisor

William Santoso S.E., M.Ak.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amella S.E., RFP-1., M.M.
Executive Director
Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin tanggal 17 September 2018 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Tania Monica Potu
NPM : 01120150064
Jurusan : Manjemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DIMEDIASI OLEH CORPORATE IMAGE PADA PELANGGAN PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA**” oleh tim Penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Ketua Sidang, Pembimbing	 ____
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M	sebagai Penguji 1+ Sekertaris	 ____
Hananiel Mennoverdi Gunawan B.A., MBA.	sebagai Penguji 2	 ____

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat, dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis panjatkan hanya ke hadirat Allah Tritunggal. Karena atas berkat dan rahmat-Nya yang besar, penulis boleh dimampukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Penulis sungguh menyadari bahwa kalau bukan karena pertolongan tangan-Nya ataupun cinta kasih-Nya yang tetap selamanya, maka Penulis tidak akan pernah bisa berkuliah atau bahkan sampai pada tahap ini. Sungguh melalui peristiwa ini Penulis benar-benar bisa melihat bahwa pekerjaan Tuhan Yesus Kristus tidak pernah keliru ataupun mengecewakan. Penulis telah mengalami sendiri secara pribadi bagaimana Tuhan turut bekerja dalam segala sesuatu bahkan di saat tersulit sekalipun, Tuhan masih tetap berjalan memegang tangan Penulis, memberi kekuatan ekstra bagi Penulis untuk tetap terjaga dan terus berjuang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Biarlah segala pengalaman yang boleh Tuhan ijinkan terjadi dalam hidup penulis baik suka maupun duka, sakit maupun sehat, air mata maupun tawa, senang maupun susah, buruk maupun baik, serta kekurangan maupun kelimpahan selama proses perkuliahan dan sampai pada penggerjaan Tugas Akhir Skripsi ini dapat terus menjadi bekal bagi Penulis untuk tetap setia berjuang bersama Tuhan sampai setiap pertandingan di dunia ini usai.

Adapun karya Tugas Akhir Skripsi yang dapat Penulis selesaikan diberi judul “**ANALISIS PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY DIMEDIASI OLEH CORPORATE IMAGE PADA PELANGGAN PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA**”. Penulisan Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Pelita Harapan Surabaya. Tidak lupa juga pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah berperan serta dalam memberikan bantuan, sumbangsih ide, bimbingan, saran, serta dukungan moril maupun materiil yang sangat berarti bagi Penulis mulai dari awal sampai akhir proses penggerjaan Tugas Akhir Skripsi. Ucapan terima kasih ini Penulis sampaikan pada pihak-pihak yang terhormat dan terkasih dalam Tuhan Yesus Kristus, diantaranya:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M. selaku Wakil Rektor 1 Universitas Pelita Harapan Surabaya. Terima kasih Ko Ronald buat tiga tahun berharga ini. Terima kasih buat ilmunya, nasehatnya, ide-idenya, dan sarannya. Makasih banyak Ko. Kiranya Tuhan Yesus memberkati Ko Ronald sekeluarga.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-1., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen UPHS. Terima kasih Ms selama tiga tahun ini sudah menjadi dosen Pembimbing Akademik Tania, mau meluangkan waktu jika kami membutuhkan konsultasi, dan mau mengingatkan hal-hal penting pada anak-anak didik Ms. Kiranya Tuhan Yesus memberkati Ms. Amel sekeluarga.
3. Ibu Oliandes Sondakh S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pertama. Terima kasih banyak Ms. Oli yang sudah mengajarkan Tania banyak hal dan sangat membantu Tania dalam proses penggeraan Skripsi ini. Makasih banyak Ms sudah mau meluangkan waktu untuk mengoreksi dan membimbing Tania, sehingga proses penggeraan Skripsi dapat berlangsung dengan lancar dan minim hambatan. Terima kasih juga sudah memilih Tania menjadi anak bimbingan Skripsi Ms, memberi semangat, dan selalu meyakinkan setiap anak bimbingan Ms bahwa kami bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan baik. Sungguh Tania bersyukur bisa mendapatkan Dosen Pembimbing seperti Ms Oli yang mau berbagi ilmu, memberi masukan, memberi perhatian, dan mau repot-repot memeriksa kata demi kata dalam Tugas Akhir kami. Makasih banyak Ms, hanya itu yang bisa Tania ucapkan. Semoga Tuhan Yesus akan membalas semua kebaikan Ms. Tuhan memberkati Ms. Oli sekeluarga.
4. Bapak Wiliam Santoso S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing kedua. Terima kasih Sir William yang sudah mau membantu Tania dalam proses penggeraan dan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini. Terima kasih buat semua pertanyaannya, masukannya, dan perbaikannya. Kiranya Tuhan Yesus memberkati Sir William sekeluarga.
5. Terima kasih juga buat kedua orang tua yang saya sapa dengan panggilan Mama dan Papa. Tania sangat bersyukur bisa memiliki kedua orang tua seperti kalian yang tidak pernah lelah menasehati Tania, menegur Tania, terus mengoreksi jika Tania salah, dan selalu berusaha memberikan kehidupan yang terbaik buat Tania. Terima kasih buat semua cinta kasih, dorongan, motivasi, semangat,

perhatian (tanya kabar setiap hari, udah makan atau belum, dan suruh tidur kalau udah capek ngerjain Skripsi), kesempatan, sekaligus upaya mendidik dan membesarkan Tania dengan baik sampai saat ini, bahkan setiap malam yang kalian luangkan untuk mendoakan Tania dan Cici. Tania sadar bahwa tidak mudah membesarkan seorang Tania dengan kepribadian yang malas, manja, egois, pembangkang, merasa diri paling benar, suka kritik sana sini, tidak sabaran, paling cepet emosi, terlalu banyak bersungut-sungut, selalu ingin dituruti kemauannya, dan bahkan selalu membuat Mama Papa khawatir dengan segala sesuatu yang Tania lakukan. Maafkan atas semua tindakan Tania yang melukai, mengecewakan, dan membuat kalian menangis. Tetapi sekarang percayalah, perlahan namun pasti Tania mulai berubah dan menghilangkan kebiasaan buruk Tania, serta sedang berusaha membuat kalian bangga dengan apapun Tania dapat berikan. 我是真的真的很愛你們, IBU SURI & PAP.

6. Cici makasih buat segala motivasi dan dorongan yang kamu beri, waktu yang kamu luangkan buat mendoakanku, mendengarkan curhatanku yang terkadang tidak berfaedah, mendengar gosip-gosip terkini, memberi nasehat buatku, memeberi ide-ide yang baru demi kelancaran Skripsi ini, dan tidak lupa memarahi kalau adik kecilmu ini salah. Makasih juga sudah menjadi partner makan tengah malam di Malay yang berujung pada angka timbangan yang semakin ke kanan alias penggendutan diri, partner menghabiskan uang untuk makan dan belanja, dan partner alay. Sukses selalu kamu yang jauh di German, terus raih mimpi-mipimu dan buat Ibu Suri dan Papa bangga ya pada kita berdua. Ayo kita buat semua *haters* dan ban** kagum melihat prestasi kita dan bukan sensasi yang kita buat. Hahaha. Love u partner LDR ku, XOXO <3.
7. Terima kasih Tania sampaikan dari hati yang paling dalam buat Ci Dewi, Iade, Ku Beng, Ama Botan, Paulina, dan Ama Kuay. Tania sadar kalau terkadang Tania membuat kalian marah, sedih, kecewa dengan apa yang Tania lakukan. Tetapi hebatnya, kalian masih mau menyapa Tania, sering menelepon (tanya kabar, suruh makan, gak boleh diet, obatnya masih ada, mau makan dan dimasakin apa kalau pulang ke Manado, Skripsinya sudah sampai mana), suruh cepat-cepat lulus dan ambil S2, bahkan mau mendoakan Tania dan Cici. Perhatian-perhatian kecil dari kalian sungguh membuat hati Tania luluh.

Maafkan Tania untuk segala perbuatan yang melukai dan mengecewakan kalian. Tania kangen dan sayang dengan kalian semua, tunggu Tania pulang Manado ya (setelah hampir 2 tahun gak pulang).

8. Sista Oalala, makasih ya buat dukungannya selama ini. Di saat kalian sibuk kerja dan kuliah, kalian masih mengingat daku dan Skripsiku. Makasih buat Ce Ike dan Putri yang selalu nanyain perkembangan Skripsiku, ingetin biar gak lupa selesaikan Skripsi, gak bosen denger curhatanku (mulai dari tentang cowo, gebetan, sampe Skripsi). Aku masih inget momen-momen di mana kita sering nongkrong di Warunk Biasa Aja trus mulai membahas semua hal yang kita anggap paling penting sampai paling receh. Semoga persahabatan kita bakal langgeng dan awet terus ya, sampe udah tua masih bisa kumpul-kumpul dan curhat bareng. Langgeng terus ya Ce Ike. Cepat diresmikan juga kamu sista, Put. Sehat-sehat selalu dan sukses juga dalam pekerjaan dan kuliah (Skripsi menanti, sis). Aku sayang kalian dan bakalan kangen kalau udah gak di Surabaya lagi <3.
9. Buat rekan-rekan sejawat grup CONY yang terdiri dari Agio, Daniel, Dwi, Firzha, Fos, Lala, Marcellino, Nehemia, Sarah, Shandra, dan Steven → ini diurutkan bedasarkan abjad ya. Makasih sudah menemaniku selama di kampus, mengingatkanku dan memotivasku dalam penggeraan Skripsiweet ini, membantu aku, menasehati aku, dan terima kasih buat setiap momen berharga yang bisa aku lewati bersama dengan kalian. Aku senang bisa mengenal kalian, berbagi cerita bersama kalian, dan berbagi suka duka bersama. Terus bareng-bareng ya kita apapun yang terjadi, ayo liburan juga jangan cuma sampai di wacana doang (bikin rencana dan segera wujudkan, aku tuh gak suka diPHPin). Sukses terus ya dalam segala hal, sehat-sehat juga, dan langgeng terus bagi yang sudah punya pasangan (bagi yang jomblo sabar ya, Tuhan lagi siapin rencana yang indah buat kita). *Love u guys ever after.*
10. Makasih juga buat grup Piggy Girl (Piggy Didi, Piggy Rara, Piggy Sasan) yang hobinya ngabisin uang buat makan tapi bercita-cita kurus. Makasih kalian telah berhasil membuatku menyukai drama Korea dan suka belanja (hedon). Makasih juga udah mau berbagi suka duka denganku tentang perkuliahan termasuk Skripsi ini, berbagi saran denganku, dan saling menyemangati. **사랑해** Eonni.

11. Terima kasih buat teman-teman Wakanda Forever (Angel, Bella, Daniel, Efraim, Gilang, Gladys, Joel, Mega, Patrio, Seisy). Makasih buat dukungan dan penyemangatan kalian terhadap Skripsiku ya. Maaf kalau udah gak bisa sering ngumpul bareng lagi sama kalian kayak yang dulu (kebanyakan mager sekarang, hahaha). Sukses terus buat ya kalian yang bentar lagi mau Skripsi, selamat berjuang dan sukses terus. Tuhan memberkati kalian <3.
12. *Thank u so much* buat Aryani dan Isabella teman-teman SMA ku tercinta. Makasih sudah menyemangatiku dengan Skripsi, mau menyediakan waktu dan telinga untuk mendengarkan setiap curhatanku, dan mau memberikan masukan agar teman yang kalian panggil Unni ini bisa menjadi lebih baik lagi. Makasih ya buat segalanya, kangen kumpul bareng lagi, foto-foto bareng, makan-makan enak juga di Manado. Sukses terus buat kuliah, magang, Skripsi, bahkan masa depan kalian. Jaga kesehatan biar gak sakit. *See u soon guys, I love u guys* <3.
13. Makasih juga buat geng SMP ku (Farren, Glory, Patricia). Makasih banyak buat penguatannya bagi anak rantau yang sedang Skripsi ini. Aku tuh suka kesel pas pulang gak bisa ngumpul *full team*. Pasti antara Patricia yang belum pulang atau aku yang udah ke Surabaya lagi. Hikslah, pokoknya kalau aku udah di Manado, harus ketemu *full team*. Sukses terus buat studi kalian apoteker, hukum, dan dokter hewan. Aku senang bisa mengenal dan bersahabat dengan kalian. XOXO
14. Makasih buat Cece Windy (aku lupa mulai kapan aku manggil kamu “Cece”). Makasih ya buat dukungan dan semangatnya dalam kuliah bahkan penggerjaan Skripsi ini. Sedih belum bisa ketemu Cece, tapi aku berharap *one day* lah bisa ketemu sama Cece dan pacar Cece entah itu di Jakarta, Surabaya, atau Manado. Semangat kuliah Ce, langgeng trus, cepat selesain Skripsi dan kuliah, cepet dapat kerja juga ya. *Love u* <3.
15. Makasih Cece Sef buat tiga tahun lebih udah menjadi Cece samping kamar yang baik. Makasih juga buat semua nasehat, masukan, dan pelajaran hidup yang Cece kasih buat aku. Ayo Ce semangat selesain Skripsi. Aku yakin Cece pasti bisa yang penting harus rajin ketemu Dosen Pembimbing dan gak boleh mager. Kita harus wisuda bareng ya, aku tunggu Cece di wisuda tahun depan <3.
16. Makasih banyak ya kembaranku, Grace. Kalau ketemu pasti kamu bakalan tanya Skripsi udah sampai di mana. Makasih juga udah bantu pas penyebaran

kuesioner dan penyemangatannya. Semangat kembaranku buat skripsi, cepat lulus, sukses terus, dan bahagia selalu. Hihih XOXO.

17. Makasih Ko Kenny yang selalu datang membawa kebahagiaan dan kenyamanan. Makasih sudah mau meluangkan waktu bersama Tania dan meladeni keinginan Tania buat *hang out* (ngemall) dan nonton di bioskop. Makasih udah mau dengerin semua curhatanku yang receh abis, menyemangatiku buat cepet-cepet lulus, dan selalu menanyakan tentang Ciciku. Tania seneng bisa kenal sama Koko. Selalu jadi Koko yang baik ya seperti yang selama ini Tania kenal. Sukses terus buat masa depannya, rencana studi S2 ke Aussie, dan semoga cepat dipertemukan dengan tulang rusuknya ya. AMIN. Ditunggu loh Ko boneka wisudanya. Hahaha... *Kidding*.
18. Makasih buat Ko Felix yang sudah baik dan sabar banget sama Tania, termasuk bikin Tania ketawa. Makasih banyak udah mau jadi temen curhatan dan *hang out* Tania, ngajak Tania keliling-keliling Surabaya, ngajarin Tania bikin daftar isi, nginstall Microsoft Office 2016, dan masih banyak lagi. Makasih juga udah perhatian dan terus nyemangatin Tania dalam proses pembuatan Skripsi sampai akhirnya Skripsi ini bisa selesai juga. Sukses terus kedepannya, makin sabar dalam segala hal, cepet ketemu jodoh, Tuhan memberkati Koko sekeluarga.
19. Makasih banyak buat teman-teman seperjuangan di kampus UPH Surabaya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, baik untuk Manajemen A dan B (IBM, HRM, DAN Entrepreneurship). Makasih untuk tiga tahun kebersamaannya.
20. Makasih juga buat teman-teman gereja, khususnya buat Berya, Meliyani, Mas Yanuar, Bang Sam, Bang Ade, Agatha, Kevin, dan temen-temen lain yang gak pernah absen nanyain apa kabar dengan Skripsiku. Makasih ya buat semua penyemangatan dan dukungannya sehingga Skripsi yang dinanti-nantikan ini bisa selesai juga. Sukses terus dan kiranya Tuhan memberkati kalian semua ya.
21. Terima kasih juga buat teman-teman English For Fun (EFF), baik para pengajar (Ko Andreas, Kak Ari, Ko Ariel, Ko Daniel, Dea, Ce Ely, Emily, Ce Erlita, Ko Ezra, Inge, Kak Innes, Iqbal, Ce Jane, Jose, Louis, Kak Okky, Kak Patrick, Ce Reni, Ce Sherlyn, Kak Steffi → diurutkan sesuai abjad) maupun muridnya yang tidak bisa ku sebutkan satu per satu. Makasih atas dukungan kalian, Skripsiku ini bisa selesai tepat waktu. Kiranya Tuhan Yesus memberkati kalian.

22. Terima kasih juga buat rekan-rekan seperjuanganku waktu di SMA (Inception, SMA Dian Harapan Manado, First Fruit). Makasih buat semangat dan dorongannya agar aku bisa menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Semangat juga buat kalian yang sedang berjuang dengan magang, kuliah, maupun Skripsi. Aku percaya Tuhan yang telah membantuku selama hidup ini adalah Tuhan yang sama pula yang akan membantu kalian melewati setiap badai di hidup ini.
23. Terima kasih ya Ms Maria sudah menjadi Homeroom Teacher yang perhatian bagi sepuluh anak ayammu. Makasih juga udah menyemangati dan menanyakan kabar Skripsi anakmu ini Ms. GBU Ms. Ayo kapan-kapan ketemu.
24. Tania juga berterima kasih pada Dosen-dosen dan para Staff di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang sudah mau bekerjasama membantu Tania dalam proses belajar mengajar selama perkuliahan bahkan penggerjaan Tugas Akhir Skripsi. Terima kasih buat semua bimbingan, masukan, pengajaran, dan ilmu yang kalian berikan. Semoga Tuhan Yesus selalu memberkati kalian semua.
25. Terakhir tapi bukan yang paling akhir aku mau mengucapkan terima kasih buat para partner yang menemani diriku selama proses pembuatan skripsi ini mulai awal sampai selesai, khususnya buat Indomie, drama Korea, drama Thailand, drama Taiwan, Youtube, dan novel-novel dari berbagai penulis. Terima kasih sudah menghiburku di kala aku malas menyentuh Skripsi, kalian selalu berhasil membangkitkan *mood* ku untuk melanjutkan dan menuntaskan Skripsiku.

Tiada gading yang tidak retak, maka penulis menyadari Skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik atau saran yang membangun guna melengkapi kekurangan Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 30 Juli 2018



Tania Monica Potu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.5.2.1 Manfaat Bagi Penulis	12
1.5.2.2 Manfaat bagi PT. Unilever Indonesia, Tbk.....	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Corporate Image</i>	18
2.1.4 <i>Corporate Social Responsibility</i>	19
2.1.4.1 <i>Philanthropic Responsibility</i>	21
2.1.4.2 <i>Ethical Responsibility</i>	22

2.1.4.3 <i>Legal Responsibility</i>	22
2.1.4.4 <i>Environmental Contribution</i>	23
2.1.4.5 <i>Consumer Protection</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Corporate Image</i> ...	26
2.3.2 Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Customer <i>Satisfaction</i>	27
2.3.3 Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .28	28
2.3.4 Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.5 Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	28
2.3.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	29
2.4 Model Penelitian	30
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.4.1 Definisi Operasional	37
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum PT. Unilever Indonesia, Tbk	49
4.2 Analisis Data	50
4.2.1 Statistik Deskriptif Profil Responden	50
4.2.1.1 Statistik Deskrptif Jenis Kelamin Responden.....	50
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Usia Responden	51

4.2.1.3 Statistik Deskriptif Pendidikan Terakhir Responden.....	52
4.2.1.4 Statistik Deskriptif Pekerjaan Responden.....	52
4.2.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden.....	53
4.2.2.1 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	54
4.2.2.2 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction CSR</i>	55
4.2.2.3 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction Product</i>	56
4.2.2.4 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Corporate Image</i>	57
4.2.2.5 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Philanthropic Responsibility</i>	59
4.2.2.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ethical Responsibility</i>	60
4.2.2.7 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Legal Responsibility</i>	62
4.2.2.8 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Environmental Contribution</i>	63
4.2.2.9 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Consumer Protection</i>	65
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	66
4.2.3.1 Uji Validitas	66
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.2.3.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	68
4.2.3.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas	69
4.2.3.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas.....	71
4.2.3.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas	72
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.2.4.1 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Corporate Image</i>	72

4.2.4.2 Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> dan <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.2.4.3 Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> , <i>Corporate Image</i> , <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	75
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Analisis variabel.....	77
4.3.1.1 Analisis Variabel <i>Customer Loyalty</i>	77
4.3.1.2 Analisis Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	78
1. Analisis Variabel Customer Satisfaction Dimensi Corporate <i>Social Responsibility</i>	79
2. Analisis Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Product</i>	81
4.3.1.3 Analisis Variabel <i>Corporate Image</i>	82
4.3.1.4 Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i>	84
1. Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> Dimensi <i>Philanthropic Responsibility</i>	87
2. Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> Dimensi <i>Ethical Responsibility</i>	88
3. Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> Dimensi <i>Legal Responsibility</i>	90
4. Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> Dimensi <i>Environmental Contribution</i>	92
5. Analisis Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> Dimensi <i>Consumer Protection</i>	93
4.3.2 Analisis per Hipotesis	95
4.3.2.1 Analisis <i>Corporate Social Responsibility</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Corporate Image</i>	95
4.3.2.2 Analisis Corporate Social Responsibilty berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.3.2.3 Analisis <i>Corporate Social Responsibilty</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	97

4.3.2.4 Analisis <i>Corporate Image</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	98
4.3.2.5 Analisis <i>Corporate Image</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	99
4.3.2.6 Analisis <i>Customer Satisfacion</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	100
4.3.3 Analisis Model Secara Keseluruhan	101
BAB V KESIMPULAN	105
5.1 Simpulan	105
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	105
5.1.1.1 Pengaruh Corporate Social Responsibilty terhadap Corporate <i>Image</i>	105
5.1.1.2 Pengaruh Corporate Social Responsibilty terhadap Customer Satisfaction.....	107
5.1.1.3 Pengaruh Corporate Social Responsibilty terhadap Customer <i>Loyalty</i>	108
5.1.1.4 Pengaruh Corporate Image terhadap Customer Satisfaction	109
5.1.1.5 Pengaruh Corporate Image terhadap Customer Loyalty.....	110
5.1.1.6 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	111
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	112
5.2 Implikasi	113
5.2.1 Implikasi Teoritis	113
5.2.2 Implikasi Manajerial	115
5.3 Rekomendasi	119
5.3.1 Rekomendasi bagi Pepsodent	119
5.3.2 Penelitian Selanjutnya.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei Penggunaan Pasta Gigi.....	4
Gambar 1.2 Kegiatan Bulan Kesehatan Gigi yang dilakukan Pepsodent	7
Gambar 1.3 Tas dan Dompet dari Kemasan Pepsodent.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Logo Unilever	49
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 4.3 Usia Responden.....	51
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	52
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden	53
Gambar 4.6 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas CSR,CI,CS *CL	68
Gambar 4.7 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas CSR, CI *CS	69
Gambar 4.8 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas CSR *CI	69
Gambar 4.9 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas CSR,CI,CS *CL.....	70
Gambar 4.10 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas CSR,CI *CS	70
Gambar 4.11 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas CSR *CI.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Likert Scale Point</i>	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel	37
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan	50
Tabel 4.2 Deskripsi <i>Mean Rating Index</i>	53
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Loyalty</i>	54
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Satisfaction CSR</i>	55
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Customer Satisfaction Product</i>	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Corporate Image</i>	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Philanthropic Responsibility</i>	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Ethical Responsibility</i>	61
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Legal Responsibility</i>	62
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Environmental Contribution</i>	64
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Consumer Protection</i>	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.18 Regresi Sederhana <i>Corporate Social Responsibilty</i> (CSR) terhadap <i>Corporate Image</i> (CI)	72
Tabel 4.19 Regresi Berganda <i>Corporate Social Responsibilty</i> (CSR), dan <i>Corporate Image</i> (CI), terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (CS).....	73
Tabel 4.20 Regresi Berganda <i>Corporate Social Responsibilty</i> (CSR), <i>Corporate Image</i> (CI), <i>Customer Satisfaction</i> (CS) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (CL)	75
Tabel 4.21 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Customer Loyalty</i>	77
Tabel 4.22 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Customer Satisfaction</i>	78
Tabel 4.23 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Corporate Social Responsibility</i>	78
Tabel 4.24 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Customer Satisfaction</i> Dimensi <i>Product</i>	81
Tabel 4.25 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Corporate Image</i>	82
Tabel 4.26 Perbandingan rhitung dan Mean <i>Corporate Social Responsibilty</i>	84

Tabel 4.27 Perbandingan rhitung dan <i>Mean Corporate Social Responsibility</i>	
Dimensi <i>Philanthropic Responsibility</i>	87
Tabel 4.28 Perbandingan rhitung dan <i>Mean Corporate Social Responsibilty</i>	
Dimensi <i>Ethical Responsibility</i>	88
Tabel 4.29 Perbandingan rhitung dan <i>Mean Corporate Social Responsibilty</i>	
Dimensi <i>Legal Responsibility</i>	90
Tabel 4.30 Perbandingan rhitung dan <i>Mean Corporate Social Responsiblty</i>	
Dimensi <i>Environmental Contribution</i>	92
Tabel 4.31 Perbandingan rhitung dan <i>Mean Corporate Social Responsiblity</i>	
Dimensi <i>Consumer Protection</i>	93
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	113
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	118

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI SATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: VALIDITAS, RELIABILITAS, DAN ASUMSI KLASIK.....	D-1
LAMPIRAN E: ANALISIS REGRESI	E-1