

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ringkasan Metode Penelitian.....	4
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian.....	4
1.6 Kontribusi Riset.....	4
1.7 Sistematika Penelitian.....	5
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Teori Legitimasi.....	7
2.1.2 Teori Stakeholder.....	7
2.1.3 Corporate Social Responsibility.....	8
2.1.4 Resource Based Theory.....	9
2.1.5 Total Quality Management.....	10
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.7 Reputasi Perusahaan.....	12
2.1.8 Kinerja Keuangan Perusahaan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Hipotesis Penelitian.....	17
2.4 Kerangka Berpikir.....	18
<b>3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	19
3.2 Sumber Data.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.4 Periode Data Penelitian.....	20
3.5 Model Empiris.....	20
3.6 Deskripsi Operasional Variabel.....	21
3.6.1 Variabel Bebas.....	21
3.6.2 Variabel Terikat.....	21
3.6.3 Variabel Mediasi.....	22
3.7 Teknik Analisis.....	23

3.7.1 Statistik Deskriptif Responden.....	23
3.7.2 Model Analisis Data.....	23
3.7.2.1 Pengukuran Outer Model.....	23
3.7.2.2 Pengukuran Inner Model.....	25
3.7.3 Uji Hipotesis.....	28
<b>4. PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum.....	29
4.2 Deskripsi Statistik.....	30
4.2.1 Deskripsi Kuesioner.....	30
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	31
4.2.2.1 Jenis Kelamin.....	31
4.2.2.2 Usia Responden.....	31
4.2.2.3 Pendidikan Responden.....	32
4.2.2.4 Masa Kerja.....	32
4.2.2.5 Nama Departemen.....	33
4.2.3 Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	33
4.2.3.1 Uji Reliabilitas.....	33
4.2.3.2 Uji Validitas.....	34
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas.....	35
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian ( <i>Inner Model</i> ).....	36
4.3.1 <i>R-Squared</i> ( $R^2$ ).....	36
4.3.2 <i>Q-Squared</i> ( $Q^2$ ).....	36
4.3.3 <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	37
4.3.4 <i>Goodness of Fit</i> .....	38
4.3.5 Pembuktian Hipotesis.....	39
4.4 Pembahasan.....	40
4.4.1 Mediasi TQM.....	41
4.4.2 Mediasi Kepuasan Pelanggan.....	41
4.4.3 Mediasi Reputasi Perusahaan.....	42
4.4.4 Mediasi Gabungan.....	42
<b>5. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	44
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	46
<b>GLOSARIUM</b> .....	50

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir.....	18
GAMBAR 3.1 Model Mediasi Baron dan Kenny (1986).....	20
GAMBAR 4.1 Pengaruh CSR terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan dengan Mediasi TQM, Kepuasan Pelanggan, dan Reputasi Perusahaan.....	43

**DAFTAR TABEL**

TABEL 3.1	Macam-macam Pola Mediasi.....	21
TABEL 3.2	<i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas.....	24
TABEL 3.3	<i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas.....	25
TABEL 3.4	Indikator <i>Goodness of Fit</i> pada Pengujian <i>Inner Model</i> .....	26
TABEL 4.1	Nama Perusahaan, Bidang Usaha, dan Jenis Limbah yang Dihasilkan.....	29
TABEL 4.2	Daftar Penyebaran Kuesioner.....	30
TABEL 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	31
TABEL 4.4	Usia Responden.....	31
TABEL 4.5	Pendidikan Terakhir Responden.....	32
TABEL 4.6	Masa Kerja Responden.....	32
TABEL 4.7	Departemen Asal Responden.....	33
TABEL 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
TABEL 4.9	Hasil Uji Validitas.....	35
TABEL 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
TABEL 4.11	Hasil Penghitungan Nilai Koefisien <i>R-Squared</i> .....	36
TABEL 4.12	Hasil Penghitungan Nilai Koefisien <i>Q-Squared</i> .....	37
TABEL 4.13	Hasil Penghitungan <i>Effect Size</i> .....	37
TABEL 4.14	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	38
TABEL 4.15	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung CSR terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan dengan Mediasi TQM, Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan.....	39

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Perusahaan Sampel
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Deskripsi Responden
- Lampiran 4 Data Tabulasi Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Pengujian *Outer Model*
- Lampiran 6 Hasil Pengujian *Inner Model*
- Lampiran 7 Penelitian Terdahulu