

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i>	9
2.2 Konsep Kepuasan.....	10
2.3 Konsep SERVQUAL	11
2.4 Kepuasan Masyarakat	14
2.5 Efektivitas	15
2.6 Strategi	16
2.7 Konsep <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	17
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Kerangka Pemikiran.....	23
3 METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	29
3.5 Teknik Pengambilan Contoh.....	30
3.6 Deskripsi Variabel.....	31
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	33
3.7.1 Analisis Deskriptif	33
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7.3 Analisis <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	34
3.6.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
3.8 Metode Perumusan Strategi Prioritas.....	39
4 GAMBARAN UMUM TANOTO FOUNDATION	
4.1 Profil <i>Tanoto Foundation</i>	41
4.2 Sejarah <i>Tanoto Foundation</i>	41
4.3 Visi dan Misi <i>Tanoto Foundation</i>	43
4.4 Struktur Organisasi <i>Tanoto Foundation</i>	43
4.5 Program <i>Tanoto Foundation</i>	46

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



ii

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

4.6	Program Beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	47
4.6.1	Program Sarjana Strata Satu (S1)	48
4.6.2	Program Sarjana Strata Dua (S2).....	48
5	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1	Karakteristik Umum Responden.....	51
5.1.1	Universitas	52
5.1.2	Tingkat Pendidikan	53
5.1.3	Cara Mengenal <i>Tanoto Foundation</i>	53
5.1.4	Biaya Hidup Setiap Bulan.....	54
5.1.5	Sumber Pendapatan Selain dari Beasiswa <i>Tanoto Foundation</i> ...	55
5.1.6	Pemberitahuan kepada Orang Tua jika Menerima Beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	55
5.1.7	Keterlibatan dalam Kegiatan <i>Tanoto Foundation</i>	55
5.1.8	Memberikan Masukan/Saran/Informasi untuk <i>Tanoto Foundation</i>	56
5.1.9	Alasan Memilih Beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	56
5.1.10	Pemberi Beasiswa (Donatur) yang Diinginkan Responden.....	57
5.2	Tingkat Persepsi Kinerja <i>Tanoto Foundation</i> terhadap Kepuasan	58
5.2.1	Dimensi <i>Tangible</i>	58
5.2.2	Dimensi <i>Reliability</i>	59
5.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
5.2.4	Dimensi <i>Assurance</i>	61
5.2.5	Dimensi <i>Emphaty</i>	62
5.2.6	Dimensi Kepuasan secara Keseluruhan dan Efektivitas.....	63
5.3	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>).....	65
5.3.1	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>).....	66
5.4	Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	67
5.4.1	Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Variabel Indikatornya	72
5.4.2	Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> dengan Variabel Indikatornya....	73
5.4.3	Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Variabel Indikatornya	74
5.4.4	Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Variabel Indikatornya....	76
5.4.5	Hubungan Dimensi <i>Emphaty</i> dengan Variabel Indikatornya	78
5.4.6	Hubungan antara Kepuasan dengan Dimensi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i>	79
5.4.7	Hubungan Kepuasan dengan Variable Indikatornya	80
5.4.8	Hubungan Kepuasan dengan Efektivitas	81
5.4.9	Hubungan antara Efektivitas dengan Variable Indikatornya	81
5.4.10	Variable Indikator Prioritas Berdasarkan Besar Pengaruh	82
5.5	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	84
5.6	Strategi Prioritas Peningkatan Efektivitas Program Beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	88
5.7	Implikasi Manajerial	91
5.7	Implikasi Keilmuan.....	96

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MBA-IPB

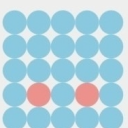
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

6 SIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Simpulan	99
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	109



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2012



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR TABEL

	Halaman
1 Atribut pembentuk kepuasan mahasiswa penerima beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	32
2 Karakteristik responden berdasarkan demografi	51
3 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi <i>tangible</i>	59
4 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi <i>reliability</i>	60
5 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	61
6 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi <i>assurance</i>	62
7 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi <i>emphaty</i>	63
8 Persentase responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap dimensi kepuasan secara keseluruhan dan efektivitas	63
9 <i>Goodness of fit (GOF)</i> model penelitian	65
10 Hasil uji reliabilitas	66
11 Perbandingan <i>Goodness of Fit</i> sebelum dan sesudah model dimodifikasi	67
12 Nilai koefisien konstruk dan pengaruh variabel indikator	71
13 Nilai faktor muatan dan uji-t dimensi <i>tangible</i>	72
14 Nilai faktor muatan dan uji-t dimensi <i>reliability</i>	73
15 Nilai faktor muatan dan uji-t dimensi <i>responsiveness</i>	75
16 Nilai faktor muatan dan uji-t dimensi <i>assurance</i>	76
17 Nilai faktor muatan dan uji-t dimensi <i>emphaty</i>	78
18 Nilai koefisien konstruk dan uji-t variabel endogen kepuasan	79
19 Nilai faktor muatan dan uji-t variabel indikator dimensi efektivitas	81
20 Variabel indikator kepuasan beasiswa <i>Tanoto Foundation</i> berdasarkan besar pengaruh	83
21 Kriteria nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	84
22 Hasil perhitungan CSI beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	85

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

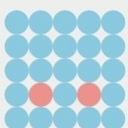
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Diagram konsep kepuasan konsumen.....	10
2 Kerangka konseptual.....	25
3 Kerangka operasional.....	26
4 Model struktural analisis SEM.....	37
5 Proses pengiriman beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	49
6 Sebaran responden berdasarkan biaya hidup setiap bulan per universitas.....	54
7 Alasan memilih beasiswa <i>Tanoto Foundation</i> dibandingkan dengan beasiswa lain	56
8 Pemberi beasiswa (donatur) yang paling diinginkan responden.....	57
9 T-hitung model setelah dimodifikasi	68
10 Nilai estimasi faktor muatan model struktural penelitian	69
11 Kondisi rumah mahasiswa penerima beasiswa <i>Tanoto Foundation</i>	90

© Hak cipta milik IPB, tahun 2012



Hak cipta dilindungi Undang-Undang



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

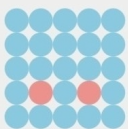
DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Lembar kuesioner penelitian.....	109
2 Hasil uji normalitas	115
3 Hasil output analisis SEM.....	116
4 Hasil uji validitas model SEM	121



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2012



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.