

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CSR (*CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY*) PERKEBUNAN KELAPA SAWIT
PT. PRASETYA MITRA MUDA SEI RUNGAN ESTATE
KABUPATEN GUNUNG MAS**

SKRIPSI

**ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG
223020402055**



**FAKULTAS PERTANIAN, KEHUTANAN, DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CSR (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*) PERKEBUNAN KELAPA SAWIT PT. PRASETYA MITRA MUDA SEI RUNGAN ESTATE KABUPATEN GUNUNG MAS

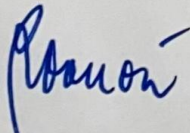
ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG

223020402055

Program Studi Agribisnis
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

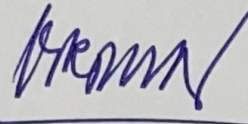
Disetujui Oleh,

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si
NIP. 19651108 199302 1 001

Pembimbing pendamping



Ir. Pordamantra, M.Eng.
NIP. 19650902 199403 1 001

Mengetahui,

Fakultas Pertanian, Kehutanan,
dan Perikanan

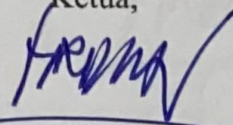
Dekan,



Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si
NIP. 19651108 199302 1 001

Jurusan Ekonomi Pertanian

Ketua,



Ir. Pordamantra, M.Eng.
NIP. 19650902 199403 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CSR (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*) PERKEBUNAN KELAPA SAWIT PT. PRASETYA MITRA MUDA SEI RUNGAN ESTATE KABUPATEN GUNUNG MAS

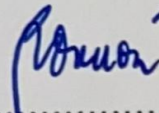
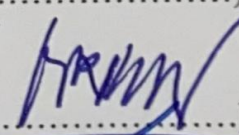
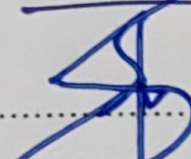
Oleh:

ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG
223020402055

Telah Dipertahankan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Agribisnis Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian
Fakultas Pertanian, Kehutanan Dan Perikanan
Universitas Palangka Raya

Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :

Tim Penguji

- | | | |
|----------------------------------|--------------|--|
| 1. Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si | (Ketua) | (..... ) |
| 2. Ir. Pordamantra, M.Eng. | (Sekretaris) | (..... ) |
| 3. Fandi K. P. A., S.Hut., M.Si. | (Anggota) | (..... ) |

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Palangka Raya 26 Mei 2026



Andriano Mikhael Situmorang
223020402055

RINGKASAN

ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG, 223020402055 **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Perkebunan Kelapa Sawit Pt. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate Kabupaten Gunung Mas.** Dibawah bimbingan Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si dan Ir. Pordamantra, M.Eng.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh perusahaan perkebunan kelapa sawit sebagai bentuk tanggung jawab sosial terhadap masyarakat sekitar. PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate telah melaksanakan berbagai program CSR di bidang sosial, pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kesenjangan antara program yang direncanakan perusahaan dengan persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Kesenjangan ini dapat mempengaruhi efektivitas program dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan hubungan antara perusahaan dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR serta mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2025 sampai Maret 2026 di Desa Takaras dan Desa Parempei, Kabupaten Gunung Mas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 57 orang dari total populasi 135 masyarakat penerima manfaat program CSR. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert empat poin, kemudian dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan secara objektif dan terukur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate secara umum berada pada kategori baik. Penilaian ini didasarkan pada beberapa indikator, yaitu kesesuaian program, manfaat program, ketepatan sasaran, responsivitas pelaksana, keandalan program, transparansi dan kejelasan informasi, serta kepuasan umum. Program CSR dinilai telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, baik dalam peningkatan kesejahteraan, akses terhadap layanan dasar, maupun dalam memperkuat hubungan sosial antara perusahaan dan masyarakat sekitar. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan, terutama pada aspek ketepatan sasaran program, manfaat program, dan keandalan program. Hal ini menunjukkan bahwa program CSR telah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan agar lebih tepat sasaran, merata, dan berkelanjutan. Dengan demikian, diperlukan pengembangan program CSR yang lebih partisipatif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat hubungan harmonis antara perusahaan dan masyarakat.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVEL ON THE IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAMS IN OIL PALM PLANTATIONS AT PT. PRASETYA MITRA MUDA SEI RUNGAN ESTATE, GUNUNG MAS REGENCY

ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG

This study aims to analyze the level of community satisfaction with the implementation of *Corporate Social Responsibility* (CSR) programs and to identify attributes that need improvement at PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate, Gunung Mas Regency. The research employed a quantitative approach with a descriptive method. Data were collected through questionnaires distributed to 57 respondents who were beneficiaries of CSR programs, selected using simple random sampling. Data analysis was conducted using the Community Satisfaction Index (CSI) based on a four-point Likert scale. The results indicate that, in general, the level of community satisfaction with the CSR programs falls into the “good” category. The programs are perceived to provide tangible benefits, particularly in social, educational, and health aspects. However, several attributes still require improvement, especially in terms of targeting accuracy, program reliability, and equitable distribution of benefits. This suggests a gap between community expectations and the actual implementation of CSR programs. The study concludes that although the CSR programs have been implemented fairly well, the company needs to enhance planning, execution, and community involvement to ensure that the programs become more effective, targeted, and sustainable.

Keywords: CSR, community satisfaction, IKM, oil palm plantation

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CSR (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*) PERKEBUNAN KELAPA SAWIT PT. PRASETYA MITRA MUDA SEI RUNGAN ESTATE KABUPATEN GUNUNG MAS

ANDRIANO MIKHAEL SITUMORANG

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR) serta mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan pada PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate, Kabupaten Gunung Mas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 57 responden yang merupakan penerima manfaat program CSR, yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan skala Likert empat poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR berada pada kategori baik. Program CSR dinilai telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama dalam aspek sosial, pendidikan, dan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan perbaikan, terutama pada aspek ketepatan sasaran, keandalan program, serta pemerataan manfaat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi program di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun program CSR telah berjalan dengan cukup baik, perusahaan perlu meningkatkan kualitas perencanaan, pelaksanaan, serta keterlibatan masyarakat agar program menjadi lebih efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Kata kunci: CSR, kepuasan masyarakat, IKM, perkebunan kelapa sawit

RIWAYAT HIDUP

Andriano Mikhael Situmorang, lahir pada 09 Mei 2004 di desa Rantau Kasai, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara, putra dari pasangan Bapak Maruba Situmorang dan Ibu Rotua Simbolon.

Pada tahun 2010, penulis memulai pendidikan di SD Swasta Yadika Rantau Kasai, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu. Selanjutnya, pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Tambusai Utara, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Don Bosco Padang, Sumatera Barat, dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2021. Pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur SBMPTN di Universitas Palangka Raya, Fakultas Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan, Jurusan Agribisnis, Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian.

Selain mengikuti perkuliahan penulis juga ikut dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ SEPTA) pada tahun 2023-2026. Selama menempuh Pendidikan di Universitas Palangka Raya penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode pertama pada tanggal 16 Juli sampai 18 Agustus 2025 di Kelurahan Tewah, Kecamatan Tewah, Kabupaten Gunung Mas.

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Perkebunan Kelapa Sawit PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate Kabupaten Gunung Mas” di Desa Parempei Kecamatan Rungan, dan Desa Takaras Kecamatan Manuhing, Kabupaten Gunung Mas, pada bulan Desember - Maret tahun 2026 di bawah bimbingan Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si dan Ir. Pordamantra, M.Eng.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-nya dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul " Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Perkebunan Kelapa Sawit PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate Kabupaten Gunung Mas". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Palangka Raya. Proses penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh tantangan dan pembelajaran, di mana penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menghasilkan karya yang berkualitas dan bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Tanpa adanya dukungan tersebut, penulis mungkin tidak mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kepada Bunda Maria yang senantiasa mendukung penulis dalam proses pengerjaan, penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Kepada Bapak M. Situmorang dan ibu R. Simbolon selaku Orang Tua penulis yang tiada henti memberikan kepada penulis doa, nasihat, kasih sayang, dan dukungan selama di perantauan dan penyelesaian skripsi.
4. Kepada saudara penulis terimakasih untuk semangat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
5. Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S, Selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
6. Dr. Ir. Wilson Daud, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan Universitas Palangka Raya serta Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

7. Ir. Pordamantra, M.Eng, selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Palangka Raya serta Dosen Pembimbing Pendamping telah memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
8. Dr. Ir. Yuni Erlina, M.S.c selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, waktu, nasehat serta dukungan kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, arahan, motivasi dalam penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal yang bermanfaat bagi pembaca dan dapat dikembangkan lebih lanjut lagi, akhir kata, penulis ucapkan terima kasih sebesar-sebesarnya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Palangka Raya, 26 Mei 2026

Andriano Mikhael Situmorang
NIM. 223020402055

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	7
2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat	8
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	11
2.4. Perkebunan Kelapa Sawit (<i>Elaeis Guineensis</i> Jacq)	14
2.5. Penelitian Terdahulu	16
2.6. Kerangka Pemikiran	19
2.7. Hipotesis Penelitian	21
III. METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2. Jenis dan Sumber Data	23
3.3. Metode Penentuan Sampel	24
3.4. Uji Instrumen Data	25
3.4.1. Validitas.....	25
3.4.2. Reabilitas.....	27
3.5 Analisis Data.....	28

3.6. Definisi Operasional.....	32
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
4.1. Profil PT. Prasetya Mitra Muda (PMM) Sei Rungan Estate	35
4.2. Kondisi Geografis dan Demografis Wilayah Penelitian.....	36
4.3. Implementasi program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	37
4.4. Sarana dan Prasarana.....	38
4.4.1. Sarana dan Prasarana Transportasi.....	38
4.4.2. Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	38
4.4.3. Sarana dan Prasarana Kesehatan	39
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
5.1. Karakteristik Responden	40
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per-indikator.....	41
5.2.1. Indeks Kepuasan Pada Kesesuaian Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	42
5.2.2. Indeks Kepuasan Pada Manfaat Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	43
5.2.3. Indeks Kepuasan Pada Ketepatan Sasaran Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	45
5.2.4. Indeks Kepuasan Pada Responsivitas Pelaksana Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	46
5.2.5. Indeks Kepuasan Pada Keandalan Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	48
5.2.6. Indeks Kepuasan Pada Transparansi dan Kejelasan Informasi Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate.....	49
5.2.7. Indeks Kepuasan Pada Kepuasan Umum Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	50
5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate.....	52
5.4. Atribut Program CSR yang Perlu Ditingkatkan untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	53
5.4.1. Ketepatan Sasaran Program CSR.....	53
5.4.2. Manfaat Program CSR	55
5.4.3. Keandalan Program CSR	57
VI. PENUTUP.....	59

6.1. Kesimpulan.....	59
6.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Waktu Pelaksana Penelitian.....	22
Tabel 3.2. Jumlah Populasi dan Sampel di Desa Takaras dan Parempei.....	24
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kesesuaian (X)	26
Tabel 3.4. Hasil Uji Reabilitas dan Kuesioner Program CSR (X)	28
Tabel 3.5. Atribut-Atribut Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program CSR PT Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	29
Tabel 3.6. Skor Pengukuran Tingkat Kepuasan	31
Tabel 5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 5.2.1. Perhitungan bobot nilai dan IKM pada Kesesuaian Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	42
Tabel 5.2.2. Perhitungan bobot nilai dan IKM pada Manfaat Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	43
Tabel 5.2.3. Perhitungan bobot nilai dan IKM pada Ketepatan Sasaran Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate.....	44
Tabel 5.2.4. Perhitungan bobot nilai dan IKM pada Responsivitas Pelaksana Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate.....	45
Tabel 5.2.5. Perhitungan bobot nilai dan IKM pada Keandalan Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate.....	46
Tabel 5.2.6. Perhitungan bobot nilai IKM pada Transparansi dan Kejelasan Informasi Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	47
Tabel 5.2.7. Perhitungan bobot nilai IKM pada Kepuasan Program CSR PT. Prasetya Mitra Muda Sei Rungan Estate	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas kesesuaian program (I1).....	63
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Manfaat Program (I2).....	63
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Ketepatan Sasaran (I3)	64
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Responsivitas Pelaksana (I4).....	64
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Keandalan Program (I5)	65
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Transparansi & Kejelasan Program (I6).....	65
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Umum (I7)	66
Lampiran 8. Data Identitas Responden dan Data Tabulasi Penelitian	70
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Penelitian di Desa Takaras dan Parempei	71

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211
- Astra Agro Lestari. (2024, 30 Juni). *Perusahaan Sawit ini Dorong Kemajuan Masyarakat Lewat 5 Program CSR*. Astra Agro Lestari
- Azwar, S. (2011). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya* (Ed. 2). Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunung Mas. (2024). *Kabupaten Gunung Mas dalam angka 2024*
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Harper & Row.
- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid Of Corporate Social Responsibility: Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: an Introduction To Theory And Research*. Addison-Wesley
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartono, S. (2017). *Analisis Persepsi dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Program CSR Perkebunan Negara*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(1), 89–102
- Humaedi, S., Santoso, M. B., Harsen, F., & Kamal, M. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Bokashi PT Bukit Asam Tbk. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(1), 21–36
- Kelley, H. H. (1967). Attribution Theory In Social Psychology. In D. Levine (Ed.), *Nebraska Symposium On Motivation* (Vol. 15, Pp. 192-238). University Of Nebraska Press
- Kementerian Keuangan RI. (2024). *Industri Kelapa Sawit Berperan Strategis bagi Perekonomian Indonesia*
- Kementerian PANRB. (2017). *PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Pedoman Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2023). *Statistik Perkebunan Indonesia: Kelapa Sawit*. Direktorat Jenderal Perkebunan, Kementerian Pertanian Republik Indonesia
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Pertanian Nomor 98/Permentan/OT.140/9/2013 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan*
- Khairiyakh, RU, & Mulyo, JH (2015). Kontribusi Sektor dan Subsektor Pertanian Terhadap Perekonomian Indonesia. *Ilmu Pertanian*, 18 (3), 150-159
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework For Marketing Management* (6th Ed.). Pearson Education Limited
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing The Most Good For Your Company And Your Cause*. John Wiley & Sons
- Likert, R. (1932). *A Technique For The Measurement Of Attitudes*. Archives Of Psychology
- Marlina, S., & Syafri, A. (2019). *Evaluasi Program CSR Pendidikan Pada Wilayah Perkebunan Kelapa Sawit*. Sociodev Journal, 3(2), 55–70
- Morsing, M., & Schultz, M. (2006). Corporate Social Responsibility Communication: Stakeholder Information, Response, And Involvement Strategies. *Business Ethics: A European Review*, 15(4), 323–338
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia
- Nurhayati, T., & Lubis, D. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan CSR Dengan Skala Likert Pada Wilayah Perkebunan*. Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum, 1(1), 7–13
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40
- Pardamean, M. (2008). *Panduan Lengkap Pengelolaan Kebun Dan Pabrik Kelapa Sawit*. Agromedia

- Pemerintah Kabupaten Gunung Mas. (2018). *Peraturan Bupati Gunung Mas Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten Gunung Mas Tahun 2018-2025*
- Prastiyo, A., & Widiyanto, B. (2020). *Evaluasi Program CSR Perkebunan Kelapa Sawit Terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat*. Jurnal Manajemen Indonesia, 20(2), 115–128
- Priyanto, S., & Wibowo, S. (2020). *Peran CSR Perkebunan Kelapa Sawit Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Lokal*. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 12(2), 145-160
- Putri, R., & Darmawan, H. (2020). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program CSR Berbasis Lingkungan Di Perkebunan Kelapa Sawit*. Jurnal Manajemen Indonesia, 20(3), 145–160
- Rahmadani, R., & Fitria, N. (2021). *Pengukuran Kepuasan Masyarakat Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Program Sosial Perusahaan*. Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 33–47
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal*
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas*
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan*
- Riyandri, R., & Mashur, D. (2017). Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Perkebunan Nusantara V Wilayah Kebun Sei Intan Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–15
- Setiawan, R., & Puspitasari, D. (2018). *Evaluasi Program CSR Perkebunan Milik Negara Terhadap Kebutuhan Masyarakat Lokal*. Jurnal Manajemen Indonesia, 18(2), 101–115
- Siahaan, E., Tarigan, S., & Siregar, M. A. (2019). *Analisis Implementasi Program CSR Pada Perusahaan Perkebunan Sawit Di Sumatera Utara*. Publika, 7(2), 45–58
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Evaluasi Dan Riset
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sunaryo, I. (2019). *Hukum Perusahaan: Pengaturan dan Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia*. Kencana
- Yuliana, M. (2022). *Pengaruh CSR Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Stakeholder Di Sektor Agribisnis*. Jurnal Agribisnis Indonesia, 10(2), 77–92
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gramedia Pustaka Utama
- Wijayanti, R. (2021). *Pengukuran Kepuasan Masyarakat Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap CSR Industri Agro*. Jurnal Politik Dan Pemerintahan, 10(1), 23–35
- Wiyono, G. (2011). *Metode Penelitian*. UMM Press