

“PENGARUH IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DAN CITRA PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH PALEMBANG KC A.RIVAI)”



Oleh:

Angga Wiranda

NIM : 1656300020

SKRIPSI

Di ajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang untuk memenuhi salah satu syarat guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini .

Nama : Angga Wiranda
Nim : 1656300020
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Impelementasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* dan Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Palembang Kc A.Rivai)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Desember 2020

Saya yang menyatakan,

MATERAI
TEMPEL
C0AC3AHF792981714
6000
ANGGA WIRANDA
Angga Wiranda
1656300020



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Impelementasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* dan Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Palembang Kc. A.Rivai)

Ditulis Oleh : Angga Wiranda

NIM : 1656300020

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 29 Desember 2020

Dekan,



Dr. Heri Junaidi, MA.
NIP. 194907241998031006



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Impelementasi *Corporate Social Responsibility (Csr)* Dan Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Bri Syariah Palembang Kc A.Rivai)

Yang ditulis oleh:

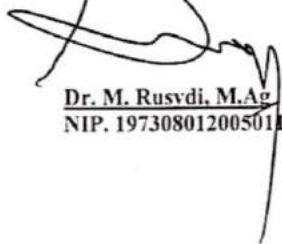
Nama : Angga Wiranda
Nim : 1656300020
Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian komprehensif dan ujian munaqosyah skripsi.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

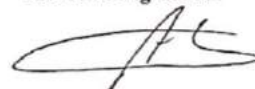
Palembang, 2019

Pembimbing Utama



Dr. M. Rusydi, M.Ag
NIP. 197308012005011007

Pembimbing Kedua



Dr. Said Abdullah Syahab, S.sos., M.H.I
NIP. 198907022018012002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

-Q.S AL-Insyirah : 6-

“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu, dan orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan“

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya saya dapat mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang tersayang: Kedua orang tua terkasih tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak memberikan ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus demi keberhasilan anaknya dalam menuntut ilmu sebagai bekal baik di dunia maupun akhirat kelak, serta semangat dorongan baik dari materi maupun moril. Kekasihku beserta keluarga besarnya dan adikku yang telah menjadi motivasi terbesarku dan membuat hidup menjadi lebih ceria. Semuanya sahabat-sahabat, teman-teman yang telah mensupport. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa pencipta dan pemelihara semesta alam, karena berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Impelementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Dan Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Bri Syariah Palembang Kc A.Rivai)”**. Shalawat beserta salam semoga senantiasa Allah SWT limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya serta sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) dalam bidang S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Selanjutnya penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak hambatan dan rintangan terutama masalah literature, penulis juga banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, karena-Nya telah diberikan jalan kemudahan sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

4. Bapak Dr. Chandra Z Maulana SE., MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. M. Rusydi M.Ag., sebagai Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberi arahan dan membimbing penulis.
6. Bapak Dr. Said Abdullah Syahab, S.sos., M.H.I., sebagai Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberi arahan dan membimbing penulis.
7. Ibu Erdah Litriani, SE.,M.Ec.Dev selaku dosen penasehat akademik (PA) yang banyak memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, dan para Staf Administrasi, Staf Tata Usaha yang telah membantu penulis selama menjadi Mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RF Palembang.
9. Bank Bri Syariah Palembang Kc A.Rivai, selaku perusahaan tempat penelitian penulis serta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Widiarso dan Ibu Roaidah serta Adik-ku yang telah mendo“akan dan memberikan motivasi serta semangat demi menyelesaikan tugas skripsi ini.
11. Masa depanku Yuni Amelia A.Md yang selalu berjuang dan memotivasi saya saat mengerjakan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi dan perkuliahan penulis dari awal sampai akhir.

Akhirnya, tiada kata yang indah selain doa, semoga seluruh pemikiran dan moral yang telah diberikan menjadi catatan amal baik dan mendapat pahala dari Allah

SWT. Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang. Semoga dengan terselesaikannya laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta membuahkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Palembang, Desember 2020

Penulis

Angga Wiranda

NIM. 1656300020

ABSTRAK

“PENGARUH IMPELEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DAN CITRA PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH PALEMBANG KC A.RIVAI)”

Angga Wiranda

E-mail : angg4wira@gmail.com

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

2020

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *Corporate Social Responsibility* dan citra perbankan terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus Bank BRI Syariah KC A.Rivai). Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *Corporate Social Responsibility* dan citra perbankan sebagai variabel independen sedangkan Loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah 98 nasabah bank BRI Syariah Palembang Kantor Cabang A.Rivai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* dengan sampel sebanyak 97 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* yang sudah diuji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan *Corporate Social Responsibility* tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Citra perbankan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Serta *Corporate Social Responsibility* dan citra perbankan secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan .

Kata Kunci : *Implementasi Corporate Social Responsibility, Citra Perbankan, loyalitas Nasabah*

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN IZIN PERJILIDAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN LITERASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	10
1. Loyalitas Nasabah.....	11
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	11
b. Karakteristik Loyalitas Nasabah	11

c. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	13
d. Indikator Loyalitas Nasabah	13
2. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	14
a. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	14
b. Konsep <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	15
c. Implementasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	18
d. Indikator Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> <i>(CSR)</i>	21
3. Citra Perbankan	22
a. Pengertian Citra Perbankan.....	22
b. Proses Terbentuknya Citra Perbankan	23
c. Manfaat Citra Perbankan	24
d. Indikator Citra Perbankan	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hipotesis	31
D. Kerangka Pemikiran.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	35
D. Objek Penelitian.....	36
E. Populasi dan Sampel	36
F. Sumber Data.....	38
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Defenisi Konseptual Variabel dan Defenisi Operasional Variabel....	39

I. Instrumen Penelitian yang Digunakan	40
J. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen	42
a. Uji Reabilitas	42
b. Uji Validitas	42
2. Analisis Regresi	43
3. Uji Statistik	44
a. Uji-t (Uji secara individu).....	44
b. Uji-f (Uji secara simultan/bersama-sama)	44
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Heteroskedastisitas.....	46
c. Uji Linieritas	47
d. Uji Multikolonieritas.....	47
e. Uji Autokorelasi.....	48
5. Alat Analisis.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	49
1. Sejarah BRI Syariah.....	50
2. Visi Dan Misi BRI Syariah	50
a. Visi BRI Syariah	50
b. Misi BRI Syariah	50
B. Analisis Karakteristik Responden.....	50
1. Responden Menurut Usia.....	51

2.	Responden Menurut Jenis Kelamin	51
3.	Responden Menurut Pekerjaan	52
4.	Responden Menurut Pendidikan	53
C.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	53
1.	Uji Validitas	53
2.	Uji Reabilitas	54
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
1.	Hasil Uji Normalitas	55
2.	Hasil Uji Multikolonieritas	57
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.	Hasil Uji Linieritas	59
E.	Analisis Regresi Linier Berganda	61
F.	Uji Hipotesis	62
1.	Uji T (Parsial)	63
2.	Uji F (Simultan)	64
G.	Hasil Uji Koefesiensi Determinan (R^2)	66
H.	Pembahasan Hasil Penelitian	66
 BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	71
B.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN-LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 ketentuan Autokorelasi	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas pada Variabel Citra Perbankan.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji T (parsial)	63
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Bank Syariah Terbaik di Indonesia.....	1
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	59

