

“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



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**


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

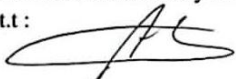
Formulir E.4


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**


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


PANITIA UJIAN SKRIPSI

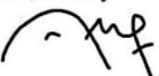
Tanggal Pembimbing Utama : Dr. M. Rusydi, M.Ag
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Dr. Said Abdullah Syahab, S.sos., M.H.I
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Aryanti, SE., M.M
t.t : 

Tanggal Ketua : Disfa Lindian Handayani, SEI, MEI
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Melis, M.E.Sy
t.t : 



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

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

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Angga Wiranda
Nim/Jurusan : 1656300030 / 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)

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2020

Penguji Utama

Dr. Dinul Alfian Akbar, S.E., M.Si
NIP. 197803272003121003

Penguji Kedua

Arvanti, SE., M.M
NIP. 201803011807197812


Mengetahui
Wakil Dekan I
Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si, Ak, CA
NIP. 197504082003122001

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
ENAM RIBURUPIAH
Angga Wiranda
1656300020





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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFakri, 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)

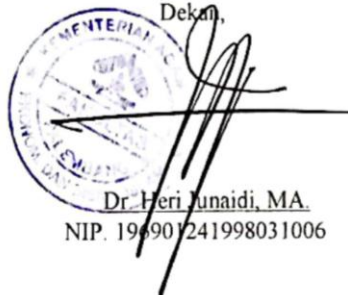
Ditulis Oleh : Angga Wiranda

NIM : 1656300020

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 29 Desember 2020

Dekan,



Dr. Heri Junaidi, MA.

NIP. 196901241998031006



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. Rusvdi, 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 berserta 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 kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa pencipta dan pemelihara semesta alam, karena berkat rahmat dan ridhonya 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*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam skripsi ini adalah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-

ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Ta'Marbutah

1. Ta' marbutah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbutah sambung ditulis **بربعيلة** ditulis bil'ibadatihabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah() =a
- b. Kasrah () =i
- c. Dhammah() =u

2. Vokal Rangka

- A. (اي) = ay
- B. (ي--) =iy

C. (او) =aw

D. (و---) = uw

3. Vokal Panjang

a. (ا) =a

b. (ي) =i

c. (و) =u

i. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al qamariyyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.

b. Al syamsiyyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

ii. Daftar Singkatan

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw. = sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

iii. **Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll) tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tsb

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN IZIN PERJILIDAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	xi
PEDOMAN LITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	15
1. Loyalitas Nasabah.....	15
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	16

b. Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	17
c. Manfaat Loyalitas Nasabah	19
d. Indikator Loyalitas Nasabah.....	20
2. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	20
a. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	20
b. Konsep <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	23
c. Implementasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	26
d. Indikator Implementasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	30
3. Citra Perbankan	32
a. Pengertian Citra Perbankan	32
b. Proses Terbentuknya Citra Perbankan.....	33
c. Manfaat Citra Perbankan	34
d. Indikator Citra Perbankan.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Hipotesis	44
D. Kerangka Pemikiran	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	50
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	50
D. Objek Penelitian	50
E. Populasi dan Sampel.....	51

F. Sumber Data	54
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Defenisi Konseptual Variabel dan Defenisi Operasional Variabel	56
I. Instrumen Penelitian yang Digunakan.....	57
J. Teknik Analisis Data	59
1. Uji Instrumen.....	59
a. Uji Reabilitas	59
b. Uji Validitas.....	60
2. Analisis Regresi.....	61
3. Uji Statistik.....	62
a. Uji-t (Uji secara individu).....	62
b. Uji-f (Uji secara simultan/bersama-sama).	64
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Heteroskedastisitas	66
c. Uji Linieritas.....	67
d. Uji Multikolonieritas	68
e. Uji Autokorelasi	68
5. Alat Analisis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	71
1. Sejarah BRI Syariah	71
2. Visi Dan Misi BRI Syariah.....	72
a. Visi BRI Syariah.....	72

b. Misi BRI Syariah	72
B. Analisis Karakteristik Responden	73
1. Responden Menurut Usia	73
2. Responden Menurut Jenis Kelamin	74
3. Responden Menurut Pekerjaan	75
4. Responden Menurut Pendidikan	77
C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	78
1. Uji Validitas	78
2. Uji Reabilitas	79
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
1. Hasil Uji Normalitas	81
2. Hasil Uji Multikolinieritas	83
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
4. Hasil Uji Linieritas	86
E. Analisis Regresi Linier Berganda	88
F. Uji Hipotesis	91
1. Uji T (Parsial)	91
2. Uji F (Simultan)	94
G. Hasil Uji Koefisiensi Determinan (R^2)	96
H. Pembahasan Hasil Penelitian	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	112
--------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel	57
Tabel 3.2	Ketentuan Autokorelasi.....	69
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	76
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..	77
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas	87
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas pada Variabel Citra Perbankan	88
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.13	Hasil Uji T (parsial).....	92

Tabel 4.14	Hasil Uji F (Simultan)	95
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Bank Syariah Terbaik di Indonesia	2
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	86