

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN  
CORPORATE IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG**



**Oleh :**

**TENI APRAWASI**

**NIM : 1656300257**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2020**



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

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

**Formulir E.4**

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

Judul Skripsi : Teni Aprawasi  
Nim/Program Studi : 1656300257 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 18 November 2020.

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

|         |                  |   |
|---------|------------------|---|
| Tanggal | Pembimbing Utama | : Mismiwati, S.E., M.P<br>t.t:          |
| Tanggal | Pembimbing Kedua | : Aziz Septiatin, SE, M.Si<br>t.t:      |
| Tanggal | Penguji Utama    | : Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si<br>t.t: |
| Tanggal | Penguji Kedua    | : M. Iqbal., S.H., M.E<br>t.t:          |
| Tanggal | Ketua            | : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM<br>t.t:  |
| Tanggal | Sekretaris       | : Dian Pratiwi, S.E.i., M.Si<br>t.t:    |



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

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, 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 : Teni Aprawasi  
Nim/Jurusan : 1656300257 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel  
Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

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, 25 November 2020

**Penguji Utama**

Dr. Titin Hartini, S.E, M.Si  
NIP. 197509222007102001

**Penguji Kedua**

M. Iqbal., S.H., M.E  
NIDN. 198910312019031007



## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Teni Aprawasi  
NIM : 1656300257  
Program Studi : SI Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan  
*Corporate Image* Terhadap Kepuasaan Nasabah  
Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah  
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksa oleh pihak manapun.

Palembang, 02 November 2020

Saya yang menyatakan,



Teni Aprawasi

NIM 1656300257



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

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711353276, Palembang

---

---

**PENGESAHAN**

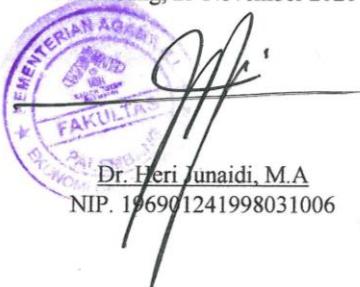
Skripsi Judul : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis Oleh : Teni Aprawasi

NIM : 1656300257

Telah diterima sebagai salah satu syarat memproleh gelar  
Sarjana Ekonomi

Palembang, 23 November 2020

  
Dr. Heri Junaidi, M.A  
NIP. 196901241998031006



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

Alamat : Jl. Prof. KH. 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 *Corporate Social Responsibility* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah  
Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

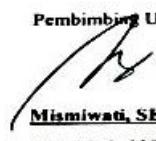
Yang ditulis oleh:

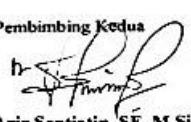
Nama : Teni Aprawasi  
NIM : 1656300257  
Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum.

Palembang, September 2020

Pembimbing Utama  
  
Mamiwati, SE.,M.Si  
NIP. 196810272014112000

Pembimbing Kedua  
  
Aziz Septiatin, SE.,M.Si  
NIDN. 2018078703

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya dan Ia mendapat siksa (dari kejahanatan) yang dikerjakannya”*

*(Q.S AL-Baqarah: 286)*

### **PERSEMBAHAN**

*Alhamdullilah, berkat rahmat dan karunia allah SWT*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk*

*Kedua orang tuaku, Ayahanda Rohadi dan Ibunda Maina*

*Yang selalu memberikan kasih sayang serta do'a dan dukungan*

*Di setiap langkahku*

*Ayukku Lestari dan Adikku Meni Juliya*

*Keluarga besarku*

*Sahabat-sahabatku*

*Dosen pembimbingku,*

*Ibu Mismiwati Abdullah SE,. M.Si dan ibu Aziz Septiatin SE,.M.Si*

*Teman-teman seperjuangan, SPS 7 2016*

*Almamaterku*

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan *Corporate Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang**

Teni Aprawasi  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

*Email: teniaprawasi25@gmail.com*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *corporate social responsibility* dan *corporate image* terhadap kepuasan nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Jenis data menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 15,851 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistik version 21. Penelitian ini menggunakan *path analysis* hasil penelitian menunjukkan bahwa *corporate social responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan *corporate image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, *Corporate Image*,  
Kepuasan Nasabah**

## **PEDOMAN TRANSLITERASI**

Untuk memudahkan dalam penulisan lambing bunyi huruf, dari bahasa Arab ke Latin, maka acuan penulisan transliterasi Arab ke Latin bagi mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan No. 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987.

### **A. Konsonan Tunggal**

| No | Nama | Huruf Latin | Keterangan         | Huruf Latin                |
|----|------|-------------|--------------------|----------------------------|
| 1  | ا    | Alif        | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| 2  | ب    | Ba          | B                  | Be                         |
| 3  | ت    | Ta'         | T                  | Te                         |
| 4  | ث    | Sa'         | S                  | Es (dengan titik di atas)  |
| 5  | ج    | Jim         | J                  | Je                         |
| 6  | ح    | Ha'         | H                  | Ha (dengan titik di bawah) |
| 7  | خ    | Kha         | Kh                 | Ka dan Ha                  |
| 8  | د    | Dal         | D                  | De                         |
| 9  | ذ    | Zal         | Z                  | Zet (dengan titik di atas) |
| 10 | ر    | Ra'         | R                  | Er                         |
| 11 | ز    | Zai         | Z                  | Zet                        |
| 12 | س    | Sin         | S                  | Es                         |
| 13 | ش    | Syin        | Sy                 | es dan ye                  |
| 14 | ص    | Shad        | S                  | Es (dengan titik bawah)    |

|    |   |      |          |                             |
|----|---|------|----------|-----------------------------|
| 15 | ض | Dhad | D        | De (dengan titik bawah)     |
| 16 | ط | Ta'  | T        | Te (dengan titik di bawah)  |
| 17 | ظ | Za'  | Z        | Zet (dengan titik di bawah) |
| 18 | ع | 'ain | '        | Koma di atas                |
| 19 | غ | Gayn | G        | Ge                          |
| 20 | ف | Fa'  | F        | Ef                          |
| 21 | ق | Qaf  | Q        | Qi                          |
| 22 | ك | Kaf  | K        | Ka                          |
| 23 | ل | Lam  | L        | El                          |
| 24 | م | Mim  | M        | Em                          |
| 25 | ن | Nun  | N        | En                          |
| 26 | و | W    | W        | We                          |
| 27 | ه | H    | H        | Ha                          |
| 28 | ء | '    | Apostrof | Apostrof                    |
| 29 | ي | Y    | Y        | Ye                          |

## B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

|        |         |        |
|--------|---------|--------|
| عَدَةٌ | Ditulis | 'iddah |
|--------|---------|--------|

## C. Ta' Marbutah

a. Bila mati maka ditulis h

|          |         |               |
|----------|---------|---------------|
| بِهِ     | Ditulis | <i>Hibbah</i> |
| جِزْيَةً | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

Ada pengecualian terhadap kata-kata Arab yang sudah

terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti kata sholat, zakat.

Akan tetapi bila diikuti oleh kata sandang "al" serta bacaan  
kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harokat, fathah, kasrah dan dammeh maka dituliskan

|               |         |                    |
|---------------|---------|--------------------|
| كرامة الوليا' | Ditulis | Karamah al-auliya' |
|---------------|---------|--------------------|

#### D. Vokal Pendek

| Tanda | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| ----- | Fathah | a           | A    |
| ----- | Kasroh | i           | i    |
| ----- | Dammah | u           | u    |

#### E. Vokal Panjang

| Nama                   | Tulisan Arab | Tulisan Latin |
|------------------------|--------------|---------------|
| Fathah + alif + ya     | جاهل         | Jahiliyy      |
| Fathah + alif layyinah | ة            | ah            |
| Kasrah + ya' mati      | ياسعي        | Yas'a         |
| Dammah + wawu mati     | كريم         | Karim         |
|                        | نروض         | Furud         |

#### F. Vokal Rangkap

| Tanda Huruf | Nama   | Gabungan | Nama         | Contoh  |
|-------------|--|----------|--------------|---------|
| ي--         | <i>Fathah</i>                                  | Ai       | A dan I      | بِينَكَ |
| و--         | <i>dan ya'</i>                                 | Au       | (ai) A dan u | مَ      |
| -           | <i>mati</i>                                    |          |              | نُول    |
|             | <i>Fathah</i><br><i>dan</i><br><i>waw mati</i> |          |              |         |

**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata  
Dipisahkan dengan Apostrop**

|                   |         |                         |
|-------------------|---------|-------------------------|
| النَّمٌ           | Ditulis | <i>A 'antum</i>         |
| اعْدَتْ           | Ditulis | <i>U'idat</i>           |
| لَعِنْ شَكَرَتْمُ | Ditulis | <i>La 'in syakartum</i> |

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

- a. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

|            |         |                 |
|------------|---------|-----------------|
| الْزَرَانِ | Ditulis | <i>Al-Quran</i> |
| الْقِيَاسِ | Ditulis | <i>Al-Qiyas</i> |

- b. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el) nya

|            |         |                  |
|------------|---------|------------------|
| السَّمَاءُ | Ditulis | <i>As-sama'</i>  |
| الشَّمْسُ  | Ditulis | <i>Asy-syams</i> |

**I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut pengucapannya dan menulis penulisannya.**

|                    |         |                      |
|--------------------|---------|----------------------|
| ذُو الْنَّبْرُوض   | Ditulis | <i>Zawi al-furud</i> |
| اَهْلُ السُّنْنَةِ | Ditulis | <i>Ahl as-sunnah</i> |
| اَهْلُ النَّذْوَةِ | Ditulis | <i>Ahl an-nadwah</i> |

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang"**

Adapun tujuan penulisan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program SI Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka Skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tuaku Ayahanda Rohadi dan Ibunda Maina yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik dari segi moral dan materil.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah S.Ag.,M.Si 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. Ibu Dr. Titin Hartini, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi SI Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Mismiwati Abdullah, SE.,M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Aziz Septiatin, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan waktu, ilmu, arahan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
6. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I selaku dosen pembimbing akademik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama ini.
8. Pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang telah berkenan mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, seluruh karyawan dan nasabah yang telah berkenan membantu proses penelitian.
9. Ayuk Lestari, Adek Meni Juliya, Nenek Amik, dan seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tak pernah henti.
10. Sahabat-sahabat seperjuanganku Yulianda Ertika Sari, Teni Julistin, Sefira Tri Astika, Suci Indah Sari, Zahrotul Arum, Siti May Syaroh, dan Tri Novita Indah Sari. Terima kasih telah memberikan semangat, saran dan menjadi pendengar yang baik semoga persahabatan kita sampai ke jannah Aamiin.
11. Teman-teman SPS 7 angkatan 2016

12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan skripsi ini, baik dari materi maupun penyajian. Mengingat masih banyak kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan untuk pembelajaran kedepannya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Palembang, Agustus 2020  
Penulis,

Teni Aprawasi  
Nim 1656300257

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....     | ii   |
| LEMBAR IZIN PENJILIDAN SKRIPSI ..... | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....            | iv   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....             | v    |
| NOTA DINAS .....                     | vi   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....          | vii  |
| ABSTRAK.....                         | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI.....           | ix   |
| KATA PENGANTAR .....                 | xiii |
| DAFTAR ISI.....                      | xvi  |
| DAFTAR TABEL .....                   | xix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xxi  |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1  |
| B. Rumusan Masalah.....         | 9  |
| C. Tujuan Penelitian .....      | 9  |
| D. Manfaat Penelitian .....     | 10 |

### BAB II LANDASAN TEORI

|   |    |
|---|----|
| A. Kepuasan Nasabah.....                        | 13 |
| B. <i>Corporate Social Responsibility</i> ..... | 18 |
| C. <i>Corporate Image</i> .....                 | 28 |
| D. Penelitian Terdahulu .....                   | 33 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| E. Pengembangan Hipotesis ..... | 38 |
| F. Kerangka Pemikiran .....     | 42 |
| G. Hipotesis Penelitian .....   | 42 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Ruang Lingkup Penelitian .....         | 45 |
| B. Lokasi Penelitian .....                | 45 |
| C. Jenis Dan Sumber Data.....             | 46 |
| D. Populasi Dan Sampel .....              | 47 |
| 1. Populasi.....                          | 47 |
| 2. Sampel.....                            | 47 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....          | 49 |
| F. Variabel-variabel Penelitian .....     | 51 |
| G. Definisi Operasional Variabel .....    | 51 |
| H. Instrumen Penelitian .....             | 53 |
| a. Uji Validitas .....                    | 53 |
| b. Uji Realiabilitas .....                | 54 |
| I. Teknik Analisis Data .....             | 54 |
| 1. Uji Asumsi Klasik.....                 | 54 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 58 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Gambar Umum Objek Penelitian.....         | 63 |
| 1. Profil Organisasi .....                   | 63 |
| 2. Visi Misi .....                           | 64 |
| B. Karakteristik Responden.....              | 64 |
| 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 65 |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Responden Berdasarkan Usia.....   | 66        |
| 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 67        |
| 4. Responden Berapa Tahun Menjadi Nasabah Bank<br>Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah<br>Palembang .....                      | 68        |
| <b>C. Hasil Penelitian.....</b>  | <b>69</b> |
| 1. Uji Instrumen Data.....   | 69        |
| 2. Uji Asumsi Klasik.....  | 72        |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 78        |
| 4. Uji Hipotesis .....   |           |
| <b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>  | <b>85</b> |
| 1. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap<br>Kepuasan Nasabah.....   | 85        |
| 2. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Kepuasan<br>Nasabah .....  | 87        |
| 3. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> dan<br><i>Corporate Image</i> Terhadap Kepuasan Nasabah<br>secara Simultan..... | 88        |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 89 |
| B. Saran .....      | 90 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>93</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>97</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|           |   |  |    |
|-----------|---|--|----|
| Tabel 1.1 | : | Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah<br>KCP UIN RF .....   | 4  |
| Tabel 1.2 | : | <i>Research Gap Corporate Social Responsibility</i><br>Terhadap Kepuasan Nasabah .....                     | 5  |
| Tabel 1.3 | : | <i>Research Gap Corporate Image</i> Terhadap<br>Kepuasan Nasabah .....                                     | 7  |
| Tabel 2.1 | : | Penelitian Terdahulu .....   | 34 |
| Tabel 2.2 | : | Penelitian Terdahulu .....   | 35 |
| Tabel 2.3 | : | Penelitian Terdahulu .....   | 36 |
| Tabel 2.4 | : | Penelitian Terdahulu .....   | 37 |
| Tabel 3.1 | : | Skala Likert .....   | 50 |
| Tabel 3.2 | : | Definisi Operasional Variabel.....   | 51 |
| Tabel 3.3 | : | Definisi Operasional Variabel.....   | 52 |
| Tabel 4.1 | : | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 65 |
| Tabel 4.2 | : | Responden Berdasarkan Usia.....  | 66 |
| Tabel 4.3 | : | Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 67 |
| Tabel 4.4 | : | Responden Berapa Tahun Menjadi Nasabah<br>Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden<br>Fatah Palembang ..... | 68 |
| Tabel 4.5 | : | Hasil Uji Validitas.....   | 70 |
| Tabel 4.6 | : | Hasil Uji Reabilitas .....   | 72 |
| Tabel 4.7 | : | Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....   | 73 |
| Tabel 4.8 | : | Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan<br><i>Corporate Social Responsibility</i> .....                  | 74 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.9  | : Hasil Uji Linieritas Kepuasan nasabah dan<br><i>Corporate Image</i> ..... | 75 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Multikolonieritas .....   | 76 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji Heterokesdastisitas Glejser .....                               | 77 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....                           | 78 |
| Tabel 4.13 | : Hasil Uji T .....   | 81 |
| Tabel 4.14 | : Hasil Uji F .....   | 83 |
| Tabel 4.15 | : Hasil Uji R <sup>2</sup> .....  | 84 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran .....             | 42 |
| Gambar 4.1 : Logo Bank Sumsel Babel Syariah ..... | 63 |