

KOLABORASI
RISET DOSEN

**PENGARUH PERSEPSI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH SERTA
REPUTASI PERUSAHAAN : STUDI DI BANK JATIM**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

ALFIAN TRI HARTO
NIM :2012210939

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

**PENGARUH PERSEPSI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH SERTA
REPUTASI PERUSAHAAN ; STUDI DI BANK JATIM**

Diajukan Oleh:

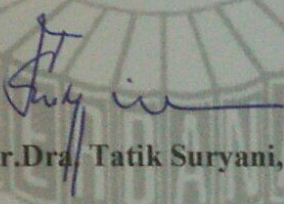
ALFIAN TRI HARTO

NIM: 2012210939

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2 Agustus 2016


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M)

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH SERTA REPUTASI PERUSAHAAN ; STUDI DI BANK JATIM

Disusun Oleh :

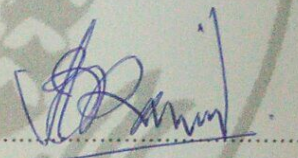
Alfian Tri Harto

NIM: 2012210939

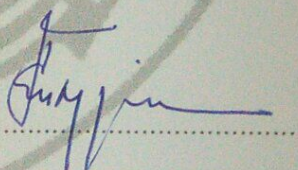
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal **3 September 2016**

Tim Penguji

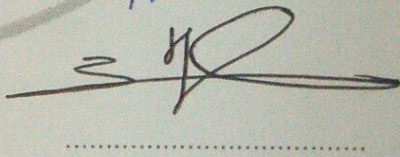
Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M



Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M



Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH



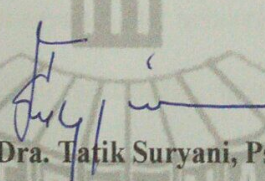
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alfian Tri Harto
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Desember 1993
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Persepsi *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Kepercayaan dan Komitmen Nasabah serta Reputasi Perusahaan ; studi kasus di Bank Jatim.

Disetujui dan diterima baik oleh :

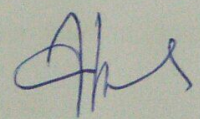
Dosen Pembimbing

Tanggal : 6 Oktober 2016


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M.)

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 6 Oktober 2016


(Dr. Muazaroh, S.E, M.T)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- DON'T GIVE UP TO THE WORLD, BUT MAKE GIVE UP THE WORLD TO YOU

:: Alfian Tri Harto::

Terima Kasih ku ucapkan

Sembah sujud serta syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan berkah-Nya untuk menjalani seluruh rangkaian perjalanan kehidupan saya sekarang dan esok. Serta atas karunia dan kemudahan yang selalu Allah SWT berikan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dan proses belajar saya di STIE Perbanas Surabaya. Tak lupa juga Shalawat dan Salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Dan ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang tersayang dan yang mendukung saya hingga saat ini....

Papa dan Mama yang aku sayangi dan keluarga besar

Sebagai tanda cinta anakmu kepadamu, kupersembahkan sebuah karya sederhana ini karena telah memberikan seluruh cinta dan kasihnya serta dukungan penuh terhadap anakmu ini mulai dari aku lahir hingga dapat menyelesaikan pendidikan saya sebagai sarjana ekonomi di STIE Perbanas Surabaya. Semoga ini semua langkah awal kesuksesan untuk dapat membahagiakanmu karena telah mencurahkan seluruh kasih sayang dan cintanya terhadap anakmu ini.

Soraya Ghyna Adani

Bagai matahari yang menyinari dalamnya sebuah gua, itulah gambaran saya terhadapmu. Terima kasih selama ini sudah memberi seluruh curahan kasih sayang dan cinta serta semangat yang tiada henti kepada saya mulai dari menjalani proses perkuliahan selama 4 tahun sampai terselesaikannya sebuah karya sederhana ini. Dan terima kasih sudah menginspirasi saya banyak hal sehingga saya dapat sampai sekarang. Beribu kalimat terima kasih ku ucapkan untukmu, tiada kalimat yang dapat menggambarkan serta tiada perbuatan yang dapat membalas seluruh dukungan. Kasih sayang dan perhatianmu. Terima kasih....

My beloved Friends “djembel 7”

Tiada kata yang dapat menggambarkan persahabatan kita. Mungkin bukan lagi persahabatan, tapi persaudaraan. Fan Rief Aad, Indra Lasaib Nanda Putra, Moch. Riskihananda, Hagan Dibin Q. Panca Yasviani Suyut dan Lisa Rosaliana Cusuma. Terima kasih persahabatan yang indah dan semangat selama kita berkuliah di STIE Perbanas Surabaya hingga terselesaikannya skripsi ini. Doa terindah kupanjatkan untuk kalian semua agar senantiasa diberikan kemudahan serta berkah oleh Allah SWT. Jangan sampai lupa dan tetap jaga komunikasi. Love all....

Kelas P and another friends

Pitta, dewi, intan, dony dan achmad fidyan, terima kasih 4 tahun ini merupakan sebuah persahabatan yang sangat indah serta mengesankan, sering-

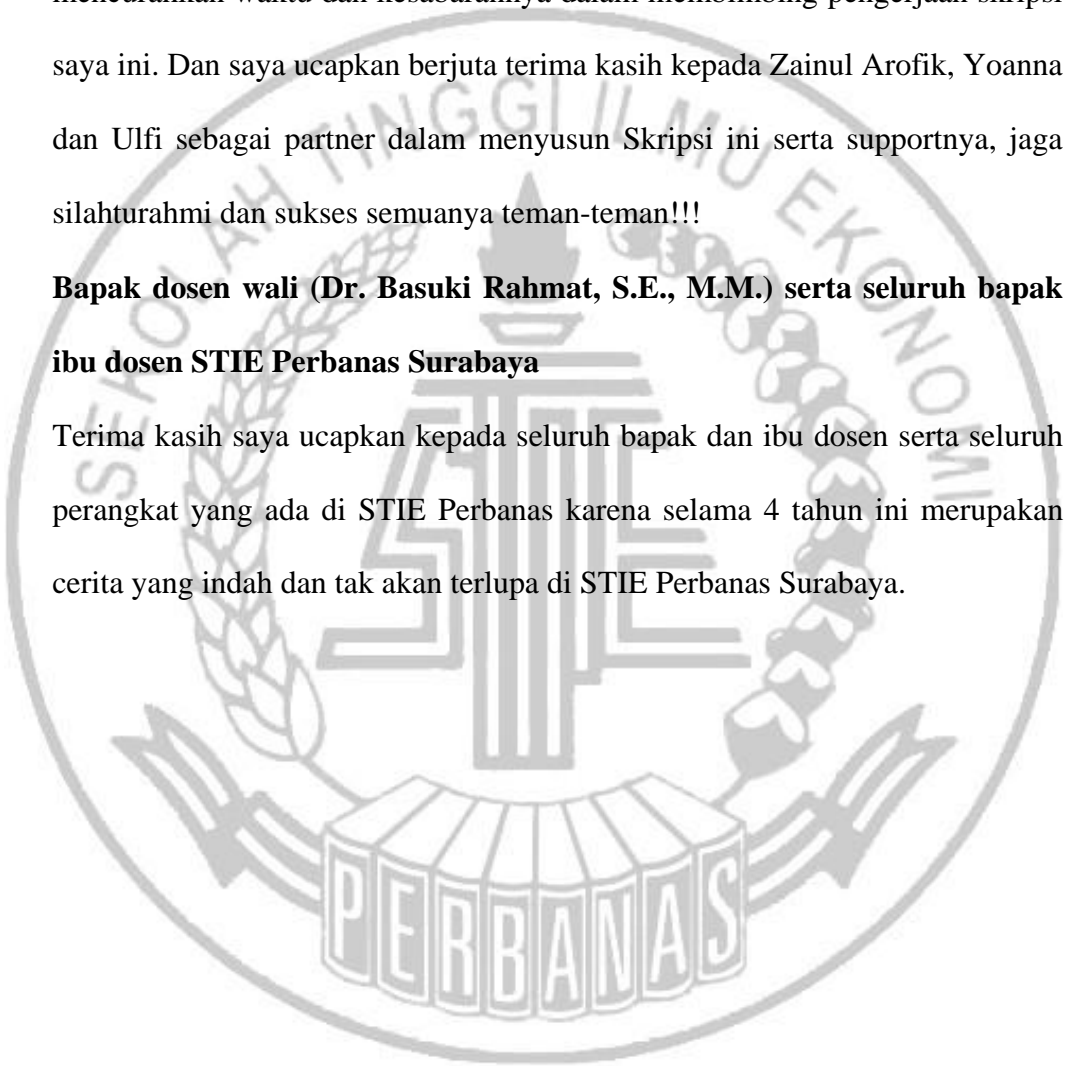
sering jalan ya hehe..... serta sony, anggi, very, erdian, eko, wahid, esa, inez dan seluruh teman yang saya kenal di STIE Perbanas Surabaya

Bimbingan Prof, Tatik Suryani 2016

Saya ucapkan beribu terima kasih kepada Prof. Tatik suryani karena telah mencurahkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing pengerjaan skripsi saya ini. Dan saya ucapkan berjuta terima kasih kepada Zainul Arofik, Yoanna dan Ulfi sebagai partner dalam menyusun Skripsi ini serta supportnya, jaga silaturahmi dan sukses semuanya teman-teman!!!

Bapak dosen wali (Dr. Basuki Rahmat, S.E., M.M.) serta seluruh bapak ibu dosen STIE Perbanas Surabaya

Terima kasih saya ucapkan kepada seluruh bapak dan ibu dosen serta seluruh perangkat yang ada di STIE Perbanas karena selama 4 tahun ini merupakan cerita yang indah dan tak akan terlupa di STIE Perbanas Surabaya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi Pengaruh Persepsi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Serta Reputasi Perusahaan ; Studi Kasus di bank Jatim dengan baik dan tepat pada waktunya. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Dr. Basuki Rachmat SE., M.M selaku Dosen Wali yang telah membantu dan menngarahkan dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan kebaikan hatinya memberikan bekal dan ilmu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staff Civitas Akademika dan Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 2 Agustus 2016

Alfian Tri Harto



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR).....	16
2.2.2. Kepercayaan.....	18
2.2.3. Komitmen.....	20
2.2.4. Reputasi Perusahaan.....	21
2.2.5. Hubungan Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Kepercayaan.....	22
2.2.6. Hubungan Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Komitmen.....	23
2.2.7. Hubungan Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Reputasi.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
2.4. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Rancangan Penelitian.....	26
3.2. Batasan Penelitian.....	27
3.3. Identifikasi Variabel.....	28
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.4.1. Definisi Operasional.....	28
3.4.2. Pengukuran Variabel.....	30
3.5. Instrumen Penelitian	31
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	32
3.6.1. Populasi.....	32

3.6.2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7.	Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.7.1.	Data	35
3.7.2.	Metode Pengumpulan Data	35
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.8.1.	Uji Validitas	36
3.8.2.	Reliabilitas	37
3.9.	Teknik Analisis Data.....	37
3.9.1.	Analisis Deskriptif	37
3.9.2.	Analisis Statistik	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		41
4.1.	Gambaran Subyek Penelitian	41
4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah....	44
4.2.	Analisis Data.....	45
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.	Analisis Data Deskriptif.....	48
4.4.	Analisis Statistik (Partial Least Square)	52
4.4.1.	Pengujian Hipotesis.....	53
4.5.	Pembahasan.....	55
4.5.1.	Pengaruh Persepsi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap Kepercayaan	55
4.5.2.	Pengaruh Persepsi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap Komitmen.....	57
4.5.3.	Pengaruh Persepsi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap Reputasi Perusahaan.....	58
BAB V PENUTUP.		61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3.	Saran.....	62
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuisisioner.....	31
Tabel 4.1 Ketentuan Nilai Validitas	46
Tabel 4.2 Ketentuan Nilai Reliabilitas.....	47
Tabel 4.3 Correlations Among Latent Variables And Errors Pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	47
Tabel 4.4 Latent Variable Coefficients Pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	47
Tabel 4.5 Interval Kelas Variabel.....	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR).....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen.....	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reputasi Perusahaan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Yong Ko <i>et al</i>	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Elving.....	11
Gambar 2.3 Pengaruh Persepsi CSR terhadap Kepercayaan, Komitmen, dan Reputasi Perusahaan	24
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	44
Gambar 4.4 <i>Model First-Order Construct</i>	52
Gambar 4.5 Hasil Estimasi Model.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 BAGIAN B

Lampiran 3 Tabulasi Sampel Besar

Lampiran 4 Deskripsi Karakteristik Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Tanggapan Responden

Lampiran 7 Jadwal Penulisan Skripsi



**The Influence of Perception *Corporate Social Responsibility* (CSR)
Of Trust and Commitment Customers and the Reputation
Of The Company ; Studies in Bank Jatim Surabaya**

Alfian Tri Harto

2012210939

STIE Perbanas Surabaya

alfiantrih@gmail.com

Corporate Social Responsibility (CSR) as well as banking institutions Bank Jatim strategy to get closer to the surrounding environment. Corporate Social Responsibility (CSR) Bank Jatim is a form of concern for the environment and society. Thus, the level of trust and commitment to the Customer and Corporate Reputation become a positive influence in their programs of Corporate Social Responsibility Bank Surabaya East Java. This study aims to analyze whether the perception of Corporate Social Responsibility (CSR) affects the confidence and commitment of the Customer and Corporate Reputation. Questionnaires have been distributed to 100 respondents in the Bank's customers in Surabaya, East Java, after it was processed using WarpPLS 5.0. Researchers get the result that the perception of Corporate Social Responsibility (CSR) has positive influence on Belief, Commitment to the Customer and the company's reputation, so that perception of Corporate Social Responsibility (CSR) affect the significance of the Trust Customer, customer commitment and reputation of Bank Jatim.

Keywords: Perception of Corporate Social Responsibility (CSR), Customer Trust, Commitment to Customer, Bank Jatim.

**Pengaruh Persepsi *Corporate Social Responsibility* (CSR)
terhadap Kepercayaan dan Komitmen Nasabah
serta Reputasi Perusahaan ; Studi Kasus di
Bank Jatim Surabaya**

Alfian Tri Harto

2012210939

STIE Perbanas Surabaya

alfiantrih@gmail.com

Corporate Social Responsibility (CSR) juga sebagai strategi lembaga perbankan Bank Jatim untuk lebih dekat dengan lingkungan sekitar. Program Corporate Social Responsibility (CSR) Bank Jatim merupakan sebuah bentuk kepedulian terhadap lingkungan sekitar dan masyarakat. Sehingga, tingkat Kepercayaan dan Komitmen Nasabah serta Reputasi Perusahaan menjadi berpengaruh positif dengan adanya program-program Corporate Social Responsibility dari Bank Jatim Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) berpengaruh terhadap kepercayaan dan Komitmen Nasabah serta Reputasi Perusahaan. Kuisisioner telah dibagikan kepada 100 responden pada nasabah Bank Jatim di Surabaya Jawa Timur, setelah itu diolah dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Peneliti mendapatkan hasil bahwa Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan, Komitmen Nasabah serta Reputasi perusahaan, sehingga Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR) mempengaruhi signifikansi terhadap Kepercayaan Nasabah, komitmen nasabah serta Reputasi perusahaan Bank Jatim, .

Kata kunci : Persepsi Corporate Social Responsibility (CSR), Kepercayaan Nasabah, Komitmen Nasabah, Bank Jatim.