

**KOLABORASI  
RISET DOSEN**

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA NILAI  
YANGDIRASA NASABAH BANK MANDIRISURABAYA**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana Jurusan Manajemen



**Oleh :**  
**ZainulArofik**  
**NIM: 2012210078**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA NILAI YANG  
DIRASA NASABAH BANK MANDIRI SURABAYA**  
**S K R I P S I**

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



Oleh :

Zainul Arofik  
NIM :2012210078

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA NILAI YANG  
DIRASA NASABAH BANK MANDIRI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

**ZAINUL AROFIK**

NIM: 2012210078

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

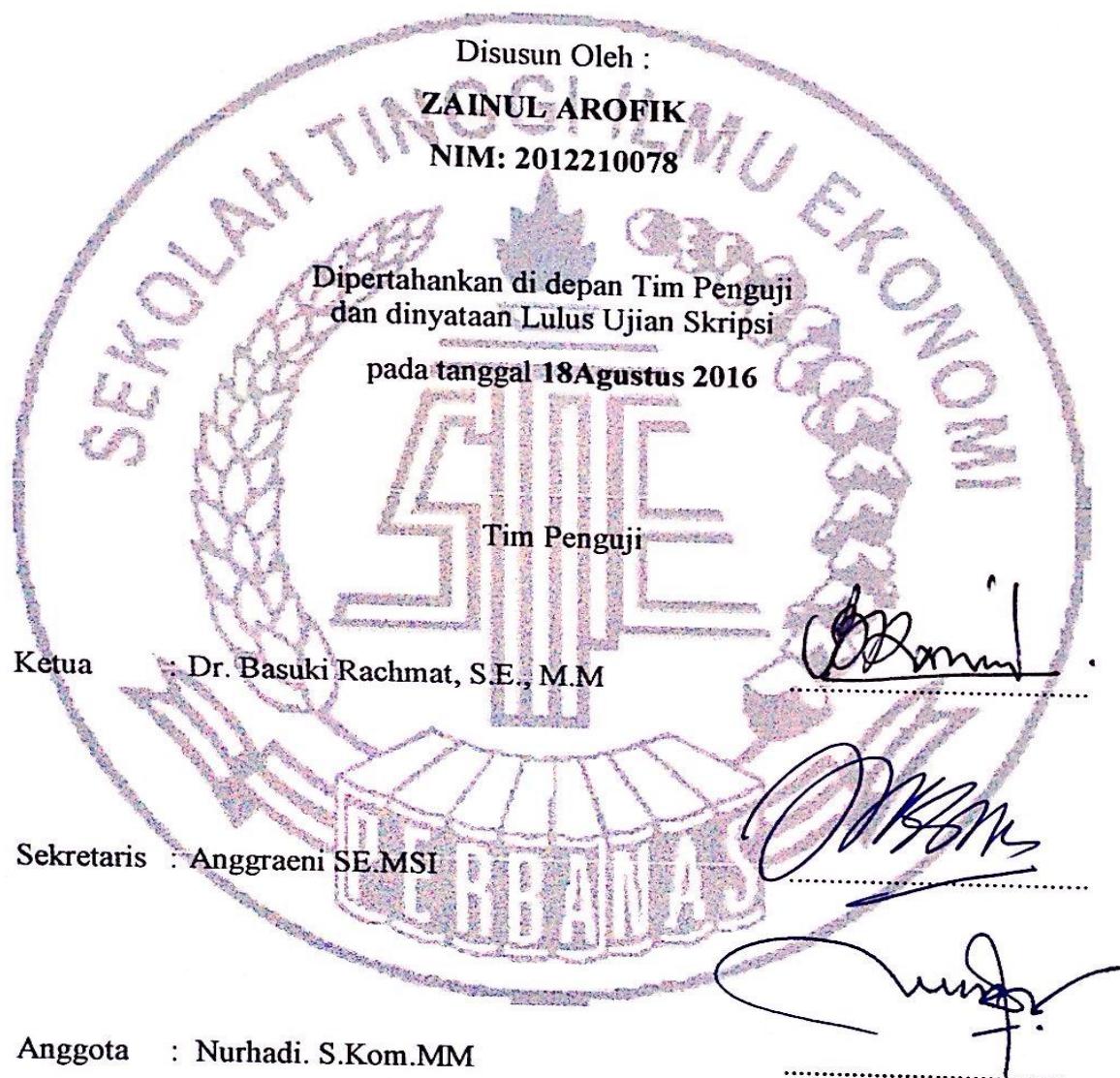
Dosen Pembimbing  
Tanggal : 2 Agustus 2016

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



**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA NILAI YANG  
DIRASA NASABAH BANK MANDIRI SURABAYA**

**S K R I P S I**



## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Zainul Arofik  
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 08 Juli 1994  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh CSR Terhadap Kepuasan Nasabah  
Dan Dampaknya Pada Nilai Yang Dirasa  
Nasabah Bank Mandiri Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal : 18 Oktober 2016

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

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 18 Oktober 2016

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

## MOTTO DAN PERSEMBERAN

**Innallahama'ana**

**::zainularofik::**

### **Terima Kasihku ucapkan**

Sembah sujud serta syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan berkah-Nya untuk menjalani seluruh rangkaian perjalan 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 mencerahkan seluruh kasih sayang dan cintanya terhadap anakmu ini.

### **Fithrotul Maghfiroh (cuprit)**

Bagaikan hujan yang selalu berusaha membasahi bumi, 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 terselesaiannya 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. Kasihsayang dan perhatianmu. Tak mungkin aku lupakan ....matur thank you semuanya yang telah kau berikan kepadaku LYSM my bala-bala bele-bele gurih gurih nyoiii.....

### **“Kere Hore”**

Tak bisa diungkapkan dengan kata-kata, mulai dari dalam kandungan kita sudah berkomunikasi, kalau kita sudah janji ketemu di kampus tercinta yaitu STIE Perbanas Surabaya. Mungkin bukan lagi persahabatan, tapi persaudaraan. Ghufron speed, Bonjol sadewo, Erick Bautanah, Bagus Santoso, Toni Beraksi, Rifqi Sangek, Angga kangen band, Oersalim Semar,. Terima kasih persahabatan yang indah dan semangat selama kita berkuliah di STIE Perbanas Surabaya hingga terselesaiannya skripsi ini. Doa terindah kupanjatkan untuk kalian semua agar senantiasa diberikan kemudahan serta berkah oleh Allah SWT. Jangan sampai lupa dan tetap jaga komunikasi. “**TETEP KEDAI KORCO**” I’m the best, you’re the best, we’re the best,...yessss

### **Keluarga beta**

Yohana, Charles pocong, raysa selalusetia, heny rangkuti, nuradyla sexy, setiyo wiwiwi, citra megapro, selaluastya, Fitri PHP, Anggia peseg, dan Nurgazia, dan Syafira, Desi MDR, Melindadi dan seluruh teman yang saya kenal di STIE Perbanas Surabaya

### **Bimbingan Prof, Tatik Suryani 2016**

Saya ucapan beribu terima kasih kepada Prof. Tatik Suryani karena telah mencurahkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing penggeraan skripsi saya ini. Dan saya ucapan berjuta terima kasih kepada Alvian Tri Harto, Yoanna dan Ulfie sebagai partner dalam menyusun Skripsi ini serta supportnya, jaga silahturahmi dan sukses semuanya teman-teman!!!

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbila'lamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan ridho-Nya, Penulisan Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Kepuasan dan dampaknya pada Nilai Yang Dirasa pada nasabah Bank Mandiri”.

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pada Program Sarjana Manajemen Konsentrasi Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya. Penelitian ini dapat selesai penulisannya juga karena bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya kepada:

1. Dr. Lutfi, SE., M.Fin sebagai ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Prof. Dr. Dra, Tatik Suryani, Psi , MM sebagai dosen pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan dalam proses penyelesaian prosposal penelitian ini.
3. Dr. Muazaroh, SE, MT sebagai Ketua Program studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi.
5. Bapak dan Ibu Staf administrasi STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bantuan di bidang administrasi selama penulis menempuh studi.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, April 2016

Zainul Arofik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.5    Sistematika Penulisan Proposal.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	8
2.2    Landasan Teori .....	15
2.3    Kerangka Pemikiran .....	21
2.4    Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1    Rancangan Penelitian .....	22
3.2    Batasan Penelitian .....	22
3.3    Identifikasi Variabel .....	23
3.4    Definisi Operasional.....	23
3.5    Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.7    Data dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.8    Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	29
3.9    Analisis Statistik.....	30
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>33</b>

4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	34
4.2 Analisis Data.....	37
4.3 Analisis Data Deskriptif.....	38
4.4 Analisis Statistik.....	45
4.5 Pembahasan.....	47
Bab V PENUTUP.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran penelitian terdahulu.....	10
2.2 Model Konseptual .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran yang akan dilakukan.....	25
4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	35
4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	37
4.4 Model First-Order Construct.....	45
4.5 Hasil Estimasi Model.....	46

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Persamaan Dan Perbedaan antar penelitian .....	17
3.1 Pengukuran Skala Likert.....	25
3.2 Kisi kisi Kuesioner.....	34
4.1 Interval Kelas Variabe.....	38
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Corporate Social Responsibility	39
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	40
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Yang Dirasa .....	40
4.5 Ketentuan Nilai Validitas .....	42
4.6 Ketentuan Nilai Reliabilitas .....	42
4.7 Correlations Among Latent Variables And Error Pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian.....	43
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Yang Dirasa.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi sampel besar

Lampiran 3 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 4 : Deskripsi Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 : Tanggapan Responden



The Influence Of Corporate Social Responsibility And Customer Satisfaction Rated Yang Considered Impact On Customers Of The Bank Mandiri In Surabaya.

### Abstract

In the competitive world of banking are rapidly increasing, every bank sets their corporate social responsibility to the community. Given such event the company held its Corporate Social Responsibility (CSR). Implementation of Corporate Social Responsibility conducted by Bank Mandiri is a form of self-awareness to the community bank. The CSR program is seen as an effort to increase the satisfaction and perceived value of customers Mandiri bank. The purpose of this study was to test the influence of Corporate Social Responsibility and Customer Satisfaction Rated that Considered impact on customers of the Mandiri bank in Surabaya. This study uses survey questionnaire that was distributed to 100 respondents Mandiri bank customers. The analysis technique used in the study is Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that the influence of Corporate Social Responsibility significant effect on satisfaction and perceived value of customers Mandiri bank in Surabaya.

Keyword: *Corporate Social Responsibility, Customer Satisfaction, Perceived Value*