

**KOLABORASI
RISET DOSEN**

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP
REPUTASI PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPERCAYAAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
SURABAYA**

Skripsi

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



Oleh :

**Intan Felenita
NIM: 2013210886**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas

SURABAYA

2017

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP
REPUTASI PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPERCAYAAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
SURABAYA**

S K R I P S I

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



Oleh :

Intan Felenita

NIM :2013210886

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP
REPUTASI PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA
PADAKEPERCAYAAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
SURABAYA

Diajukan Oleh:

INTAN FELENITA

NIM: 2013210886

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 8/9/17

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



SKRIPSI

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP
REPUTASI PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA
PADA KEPERCAYAAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
SURABAYA**

Disusun Oleh :

INTAN FELENITA

NIM: 2013210886

Dipertahankan di depan Tim Pengaji dan
dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal...15/08/17

Tim Pengaji

Ketua : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.

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

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Felenita
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 17 Februari 1995
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Corporate Social Responsibility
Terhadap Reputasi Perusahaan Dan Dampaknya
Pada Kepercayaan Nasabah Bank Syariah
Mandiri Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal: 11/9/17

Tanggal: 8/9/17

(Dr. Muazarah, SE., M.T)

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

MOTTO DAN UCAPAN TERIMA KASIH

**Don't Give Up to The World, but Make
Give Up The World to You -**

Terima Kasih Untuk:

Sembah sujud serta syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan berkah-Nya untuk menjalani seluruh rangkaian perjalanan hidup 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....**

MAMA DAN KELUARGA

Makasih buat mama yang selalu memberikan dorongan, kasih, dan sayang. Kasih sayangmu bagai matahari yang tak pernah lelah memberikan sinarnya untuk bumi. Intan sayang mama, maafin kalau adek selalu bikin kawatir. Terima kasih untuk segala pengorbanannya untuk terus bisa memberikan pendidikan terbaik untuk anak-anaknya. Sayang mama :*

DIVVA

Makasih banget buat incesku yang selalu nemenin aku galau dan gak ada capek-capeknya ngingetin nyelesaiin revisi. Selalu ada saat aku membutuhkan di akhir-akhir semesterku. Selalu jadi yang terbaik ya incesku.

TILUT, MBAK BIK, INTAN, CITRA, LANI, FIFI

Makasih banget yang selalu dengerin keluh kesah tentang skripsiku yang.

Yang mau ngasih aku semangat buat ngerjain skripsi juga. Kalian terbaik
wkwk

NELDA

Makasih yang selalu nemenin aku sampai kelar. Yang selalu sabar liat
tingkahku yang gopoh. Selalu ngingetin kalau aku ada yang kurang ini itu.
Pokoknya kamu partner terbaik skripsiku nel

ZERY, LINA, MEGA

Makasih udah menjadi keluarga selama aku di surabaya. Makasih selalu
ngajah nasehat-nasehat buat aku. Makasih mau nemenin aku saat susah tapi
aku jarang ada pas kalian susah wkwk

SUGIK, DAYAT

Makasih buat kalian yang mau-maunya tak repotin. WKWK selalu tak repotin
sih kayaknya.

Prof, Tatik Suryani

Saya ucapkan beribu terima kasih kepada Prof. Tatik suryani karena telah
mencurahkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing pengajaran skripsi
saya ini.

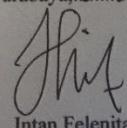
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Reputasi Perusahaan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya dengan baik dan tepat pada waktunya. Selesainya 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. RONNY, S.kom.,M.kom.,MH. 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, 8/9/17



Intan Felenita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Corporate Social Responsibility (CSR).....	13
2.2.2 Kepercayaan	17
2.2.3 Reputasi Perusahaan.....	20
2.2.4 Hubungan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Terhadap Reputasi	22
2.2.5 Hubungan Reputasi terhadap Kepercayaan.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28

3.4	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel	28
3.4.1	Variabel Eksogen	28
3.4.2	Variabel Endogen	29
3.4.3	Variabel Mediasi	30
3.4.4	Pengukuran Variabel	31
3.5	Instrumen Penelitian.....	31
3.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	33
3.6.1	Populasi	33
3.6.2	Sampel dan Teknik Pengambilan sampel.....	33
3.7	Data dan Metode Pengumpulan data.....	35
3.7.1	Jenis Dan Sumber 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	Uji Reliabilitas.....	36
3.9	Teknis Analisis Data	37
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.9.2	Analisis Statistik.....	38
3.9.3	Konseptualisasi Model	38
3.9.4	Menentukan Metode Analisis Algorithm	38
3.9.5	Menentukan metode Resampling	39
3.9.6	Menggambarkan Diagram Jalur	39
3.9.7	Evaluasi Model.....	39
	BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA	41
4.1	gambaran Subyek Penelitian	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	43

4.2	Analisis Data	44
2.2.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
4.3	Analisis Data Deskriptif	48
4.4	Analisis Statistik (Partial Least Square).....	52
4.4.1	Pengujian Hipotesis	55
4.5	Pembahasan.....	56
4.5.1	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> Terhadap Reputasi Perusahaan.....	56
4.5.2	Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah	58
BAB V	PENUTUP.....	59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Keterbatasan Penelitian	59
5.3	Saran	60
DAFTAR	RUJUKAN	63

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran penelitian terdahulu	8
2.2	Model Konseptual.....	10
2.3	Kerangka Pemikiran yang akan dilakukan.	11
4.1	Karakteristik responden berdasarkan usia	42
4.2	Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	43
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	44
4.4	Model First-Order Construct	52
4.5	Hasil Estimasi Model.....	53

DAFTAR TABEL

2.1	Persamaan Dan Perbedaan antar penelitian	12
3.1	Pengukuran Skala Likert.....	31
3.2	Kisi kisi Kuesioner	32
4.1	Ketentuan Nilai Validitas	46
4.2	Ketentuan Nilai Reliabilitas.....	47
4.3	Correlations Among Latent Variables And Error Pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	47
4.4	Latent Variable CoefficientsPada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	40
4.5	Interval Kelas Variabel	49
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Corporate Social Responsibility	49
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	50
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Yang Dirasa.....	51
4.9	<i>Indicator Weights</i> Variabel Penelitian.....	54

**The Influence of Perception *Corporate Social responsibility* (CSR)
Towards The Reputation Of The Company And Its Impact
On The Confidence Of Customers
Of Syariah Bank Surabaya**

Intan Felenita
STIE Perbanas Surabaya
e-mail: 2013210886@students.perbanas.ac.id

The perceptions of Corporate Social Responsibility (CSR) which conducted by a company will form some customer behavior. So that the company must be able to manage its business by producing products that are positively oriented towards the public's trust and the environment. The Corporate Social Responsibility (CSR) program which conducted by Bank Syariah MANDIRI covered some programs, such as the Partners of Umat program, Didik Umat program, and Simpati Umat program. This study used a survey questionnaire distributed to 100 customers of Syariah Mandiri Bank. The analysis technique used in this research is Partial Least Square (PLS). The results of this study is to indicate the influence of Corporate Social Responsibility to the significance of the company and the confidence of customers of Bank Syariah Mandiri in Surabaya.

Keywords: *Perception of Corporate Social Responsibility (CSR), Reputation Of The Company, Confidence Of Customers*

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP
REPUTASI PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA PADA
KEPERCAYAAN NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI
SURABAYA**

Intan Felenita
STIE Perbanas Surabaya
2013210886@students.perbanas.ac.id

Persepsi terhadap *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan membentuk beberapa perilaku nasabah. Jadi, perusahaan harus mampu mengelola operasi bisnisnya dengan menghasilkan produk yang berorientasi positif terhadap kepercayaan masyarakat dan lingkungan. Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang di lakukan Bank Syariah MANDIRI meliputi program antara lain Mitra Umat, Didik Umat, dan Simpati Umat. Penelitian ini menggunakan kuesioner survei yang disebarluaskan kepada 100 responden nasabah Bank Syariah Mandiri. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Corporate Social Responsibility berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri di Surabaya.

Kata kunci : Persepsi Corporate Social responsibility (CSR), Reputasi Perusahaan, Kepercayaan Nasabah.

