

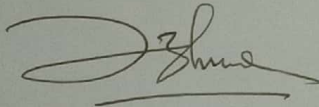
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI****SKRIPSI****PENGARUH IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
(CSR), CITRA PERBANKAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kota Palopo)**

Disusun dan diajukan oleh

**BESSE ANDI SUDIRMAN**  
**201730091**

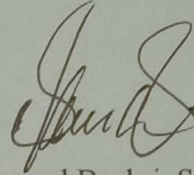
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 04 November 2021

Pembimbing I



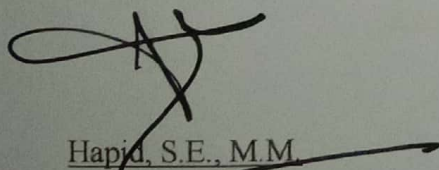
Dr. Rahmawati, S.E., Ak., CA., M.Si., CSRS., CSRA.  
NIDN. 0906027601

Pembimbing II



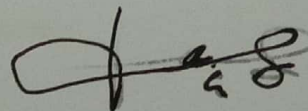
Samsul Bachri, S.E., M.M.  
NIDN. 0918116301

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M.  
NIDN. 0925036601

Ketua  
Program Studi Akuntansi





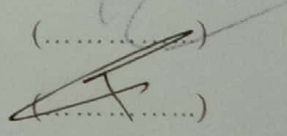
Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS., CSRA.  
NIDN. 0909078705

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI****SKRIPSI****PENGARUH IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
(CSR), CITRA PERBANKAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kota Palopo)**

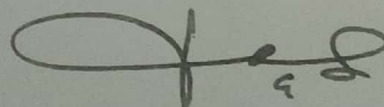
Disusun dan diajukan oleh

**BESSE ANDI SUDIRMAN**  
201730091

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal 04 November 2021. Dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

**Susunan Dewan Penguji**Penguji : Dr.Rahmawati, S.E., Ak., CA., M.Si., CSRS., CSRA. (... )Penguji : Dr. Antong, S.E., M.Si., CPIA. (... )Penguji : I Ketut Patra, S.E., M.Si. (... )

Ketua Program Studi Akuntansi

**Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS., CSRA.**  
**NIDN.0909078705**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Besse Andi Sudirman menyatakan bahwa skripsi dengan judul.

### **PENGARUH IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR), CITRA PERBANKAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan karya ilmiah ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun *programming* yang tercantum sebagai bagian dari karya ilmiah ini. Jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ilmiah ini ataupun sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palopo.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.



Palopo, 28 Oktober 2021

Besse Andi Sudirman

NIM.201730091

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

*Alhamdulillah Rabbil'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR), citra perbankan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah” dengan lancar. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang seperti sekarang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengakui ada banyak kekurangan dan kelemahan, Peneliti juga menyadari bahwa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan namun dengan ketabahan dan kekuatan saya yang disertai dengan doa, berkat bantuan, dan petunjuk serta motivasi dari orang-orang terdekat saya, serta bimbingan dari dosen pembimbing dan teman-teman akhirnya selesailah penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo. Terima kasih sebesar-besarnya kepada orang tua saya Bapak Andi Sudirman dan Ibu saya Raoda atas dukungan moril maupun materil dan doa-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi. Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya dan tanpa mengecilkan arti bantuan dan partisipasi pihak-pihak

yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Salju, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Halim Usman, S.E., M.Si., CSRS., CSRA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
4. Ibu Dr.Rahmawati, S.E., Ak., CA., M.Si., CSRS., CSRA. selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta dukungan untuk membimbing dan memberi arahan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Samsul Bachri,S.E.,M.M. selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta dukungan untuk membimbing dan memberi arahan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen, karyawan serta staf Universitas Muhammadiyah Palopo yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat dalam selama proses perkuliahan. Dan yang terkhusus juga saya ucapkan banyak terima kasih kepada dosen penguji saya, Ibu Dr.Rahmawati, S.E., Ak.,CA.,M.Si., CSRS., CSRA. Bapak Dr.Antong, S.E., M.Si., CPIA. dan Bapak I Ketut Patra, S.E., M.Si. yang telah memberikan saran dan masukan dalam kurangnya penulisan Proposal dan Skripsi ini.

7. Terimah Kasih kepada adik saya Tenri Maharani dan Andini Rahayu yang selalu memberikan support hingga saya bisa sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
8. Terimah kasih kepada sahabat saya Arwana, Andi Muh. Haerul, Nirwana, Kiki Anandita, Nurhidaya, A. Saptilia Jiwardani, dan Septio Saputra yang selama ini banyak memberikan semangat selama proses perkuliahan sampai tahap penyelesaian tugas akhir.
9. Terimah kasih kepada teman-teman seperjuangan saya Marlina Makmur, Serina Dewi, Defi Purnama Sari, Tika Pawindu, Dini Pratiwi dan Dewi Lestari yang selalu memberikan semangat dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seangkatan 2017 jurusan akuntansi kelas A3 yang telah berjuang bersama-sama dibangku perkuliahan selama beberapa tahun ini.

Semoga segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi ladang pahala bagi mereka dan mendapat balasan yang lebih baik dari Alla SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu segala kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin ya Rabbal Alamiin.

Penulis

Besse Andi Sudirman

201730091

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 <i>Stacholder Theory</i> .....	9
2.1.2 <i>Legitimacy Theory</i> .....	9
2.2 Corporate Social Responsibility (CSR) .....	10
2.3 Citra Perbankan.....	10
2.4 Kualitas Layanan .....	11
2.5 Loyalitas Nasabah .....	11
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	12
2.7 Kerangka Konseptual .....	18
2.7.1 Pengaruh CSR Terhadap Loyalitas Nasabah .....	18
2.7.2 Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	19
2.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	19
2.8 Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Populasi Dan Sampel .....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Skala Pengukuran .....	23
3.6 Definisi Operasional.....	24
3.7 Instrumen Penelitian.....	27
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian .....	27
3.7.1.1 Uji Validitas .....	27
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	27

3.8 Teknik Analisis Data.....	28
3.8.1 Uji Statistik.....	28
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	28
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Bank Muamalat Kota Palopo .....	30
4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Kota Palopo .....	31
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo .....	31
4.2 Deskripsi Data.....	37
4.3 Hasil Penelitian .....	39
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	39
4.3.1.1 Uji Validitas .....	39
4.3.1.2 Uji Realibilitas .....	41
4.3.2 Uji Hipotesis .....	41
4.3.2.1 Uji T .....	41
4.3.2.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	43
4.3.3 Analisis Data .....	43
4.3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.4 Pembahasan .....	46
4.4.1 CSR (X1) Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	46
4.4.2 Citra Perbankan (X2) Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	46
4.4.3 Kualitas Layanan (X3) Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>



**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Review Penelitian Terdahulu .....	12
<b>Tabel 3.1</b> Hasil Purposive Sampling .....	22
<b>Tabel 3.2</b> Perbobotan nilai untuk jawaban responden terhadap kuesioner .....	24
<b>Tabel 3.3</b> Definisi Operasional .....	25
<b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Data .....	37
<b>Tabel 4.2</b> Jenis Kelamin Responden .....	37
<b>Tabel 4.3</b> Usia Responden .....	38
<b>Tabel 4.4</b> Pendidikan Responden .....	38
<b>Tabel 4.5</b> Lamanya Menjadi Nasabah .....	39
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas .....	40
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	41
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji T .....	42
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Regresi Linier Berganda .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual.....	20
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo.....	31

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of corporate social responsibility (CSR), banking image, and service quality on customer loyalty. The population and sample of this research are the customers of Bank Muamalat, Palopo City. This type of research data uses primary data in the form of a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis using Statistical Packages for Social Science (SPSS). The results show that corporate social responsibility (CSR), banking image, and service quality have a positive and significant impact on customer loyalty.*

**Keywords:** *corporate social responsibility (CSR), banking image, service quality, customer loyalty.*

Besse Besse Andi Sudirman

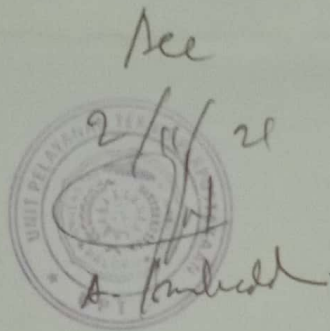
## FIKS 3 SKRIPSI\_BESSE\_ANDI\_SUDIRMAN\_.docx







## Sources Overview

20%

OVERALL SIMILARITY

1	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id INTERNET	6%
2	repository.umpalopo.ac.id INTERNET	3%
3	eprints.walisongo.ac.id INTERNET	2%
4	repository.radenintan.ac.id INTERNET	1%
5	repository.uinsu.ac.id INTERNET	<1%
6	docobook.com INTERNET	<1%
7	repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
8	core.ac.uk INTERNET	<1%
9	etheses.iainponorogo.ac.id INTERNET	<1%
10	repository.upstegal.ac.id INTERNET	<1%
11	repository.stie-aub.ac.id INTERNET	<1%
12	e-jurnal.unisda.ac.id INTERNET	<1%
13	journal.nurscienceinstitute.id INTERNET	<1%
14	id.123dok.com INTERNET	<1%
15	www.tandfonline.com INTERNET	<1%
16	wisuda.unissula.ac.id INTERNET	<1%



 repository.lbs.ac.id INTERNET	<1%
 repository.uinjkt.ac.id INTERNET	<1%
 www.jisem-journal.com INTERNET	<1%
 www.scribd.com INTERNET	<1%
 eprints.perbanas.ac.id INTERNET	<1%
 eprints.undip.ac.id INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

- Submitted Works
- Publications
- Crossref
- Crossref Posted Content

**Excluded from document:**

- Small Matches (less than 25 words)

**Excluded sources:**

- None