



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA

**Analisis dampak Program Corporate Social Responsibility (CSR)
Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Cinere**

SKRIPSI

ARDIANTO NUR FADHILA

0910111087

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

2013


PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Ardianto Nur Fadhila

NIM : 0910111087

Tanggal : 22 Agustus 2013

Tanda Tangan : 
ARDIANTO NUR FADHILA

***IMPACT ANALYSIS PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
(CSR) TO CUSTOMER LOYALTY PT. BANK MANDIRI (Persero) TBK.
BRANCH OFFICE Cinere***

Oleh

Ardianto Nur Fadhila

Abstract

Implementation of CSR or corporate social responsibility under Article 1 paragraph 3 of Law no. 40 of 2007 which states the company's commitment to participate in sustainable economic development to improve the quality of life and environment is beneficial, both for the company itself, the local community, and society at large. Corporate Social Responsibility in the form of cooperation between enterprises there (not just PT) with everything or anything (stakeholders) that directly or indirectly interact with the company, including its social and environmental aspects, to ensure the permanent existence and business continuity (sustainability) companies. Techniques of data collection using questionnaires and literature from previous research. The data were processed using SPSS 21 through validity and reliability, simple linear regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient determinant. The study states that CSR influence on customer loyalty. Therefore, Mandiri is expected to continue to maintain their CSR concepts and improve public communication, so that the CSR program delivery efforts to change the perception of a positive customer success.

Keywords: *corporate social responsibility, and customer loyalty.*

ANALISIS DAMPAK PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CINERE

Oleh

Ardianto Nur Fadhila

Abstrak

Penerapan dari CSR atau tanggung jawab sosial sesuai pasal 1 butir 3 UU No. 40 tahun 2007 yang menyebutkan komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Di dalam Corporate Social Responsibility terdapat bentuk kerjasama antara perusahaan (tidak hanya PT) dengan segala sesuatu atau segala hal (stakeholders) yang secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan perusahaan tersebut, termasuk aspek sosial dan lingkungannya, untuk tetap menjamin keberadaan dan kelangsungan usaha (sustainability) perusahaan tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka dari penelitian terdahulu. Data diolah menggunakan program SPSS 21 melalui uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinan. Hasil penelitian menyatakan bahwa CSR memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, Mandiri diharapkan untuk terus mempertahankan berbagai konsep CSR mereka dan meningkatkan komunikasi publiknya, sehingga upaya penyampaian program CSR untuk mengubah persepsi nasabah menjadi positif berhasil.

Kata kunci: *corporate social responsibility*, dan loyalitas nasabah.

PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardianto Nur Fadhila

NPM : 0910111087

Falkutas : Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pemngembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS DAMPAK PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.KANTOR CABANG CINERE”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 23 Oktober 2013



(ARDIANTO NUR FADHILA)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAKARTA

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.KANTOR CABANG
CINERE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

ARDIANTO NUR FADHILA

0910111087

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

2013

SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.KANTOR CABANG CINERE**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ARDIANTO NUR FADHILA
0910.111.0087/FE/MM

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 5 September 2013

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



(Tati Handayani, SE, MM)

Jakarta, 11 November 2013

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



(Drs. Nurmatias, MM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. RS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom.upnvj.ac.id

**BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI)
SEMESTER GENAP T.A 2012/2013**

Hari ini Kamis, tanggal 05 September 2013, telah dilaksanakan Ujian Komprehensif (Skripsi) bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **Ardianto Nur F.**

No. Pokok : 0910.111.087

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

" ANALISIS DAMPAK PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK KANTOR CABANG CINERE ".

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1.
2.	Suharyati, SE, MM	Anggota I	2.
3.	Tati Handayani, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 September 2013

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog. S-1 Manajemen



Drs. Nurmatias, MM

S1-Manajemen

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Allah SWT

kedua orang tua, dan adik saya serta para

sahabat yang telah mendukung dan membantu

dengan tulus hingga skripsi ini terselesaikan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penelitian saya yang berjudul **“Analisis dampak program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank MANDIRI (Persero) Tbk.Kantor Cabang Cinere”**

”. Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak sekali bantuan dari berbagai pihak baik dari segi materi maupun moril. Oleh karena itu perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya terutama kepada :

1. Allah SWT.
2. Bapak Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
3. Ibu Dr. Erna Hernawati, SE, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Yuliniar, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Bapak Drs. Nurmatias, MM selaku Kepala Program S1-Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
7. Ibu Tati Handayani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing.
8. Ibu Diana Triwardhani, SE, MM selaku Dosen Penguji I.
9. Ibu Suharyati,SE, MM selaku dosen Penguji II.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan banyak bimbingan dan ilmu pengetahuan.

11. Kedua orang tua Ayahanda Arif Sancoyo dan Ibunda Nuning Purwaningdyah dan juga adik Firman Alvindiarto yang telah memberikan perhatian, bimbingan dan dukungan baik moril maupun materil serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. My Friends Dwi Sasminto Andi, Hartanto, Ibnu Ruslan Mughni, Yan Hartono, Vian Utama, Anas, Ari Setiawan, Dan Indra Pramudianto yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
13. For my Lovely Wahyu Ridha thank you for all the love you give to me.
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 khususnya lokal B yang telah sama-sama berjuang dan saling membantu memberikan masukan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai.
15. Rekan-rekan Keluarga Besar HMJ S1-Manajemen 2009 dan 2011 yang telah memberikan dukungan sampai selesainya skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, Agustus 2013

Ardianto Nur fadhila

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 27 Januari 1991 dari Bapak Arif Sancoyo dan Ibu Nuning Purwaningdyah, penulis merupakan putra pertama dari dua bersaudara. Tahun 2009 penulis lulus dari SMA Tadika Pertiwi Depok dan pada tahun yang sama masuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis memilih Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen S1. Selama mengikuti perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi perkuliahan. Diantaranya Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Basket tahun ajaran 2009-2013.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Judul	vi
Pengesahan	vii
Berita Acara Komprehensif.....	viii
Persembahan	ix
Prakata	x
Riwayat Hidup	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii

BAB I PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
II.2 Landasan Teori	8
II.2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	8
II.2.1.1 Tiga hal pokok <i>Corporate Social Responsibility</i>	11
II.2.1.2 Dimensi CSR	13
II.2.1.3 Esensi dan Manfaat CSR	16

II.2.2	Definisi Loyalitas	18
II.2.2.1	Manfaat Loyalitas	19
II.2.2.2	Membangun Loyalitas	20
II.2.2.3	Membentuk ikatan pelanggan yang kuat	20
II.2.2.4	Berinteraksi dengan pelanggan	21
II.3	Pengembangan Hipotesis.....	21
II.2.4	Kerangka pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN

III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	24
III.1.1	Definisi Operasional	24
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	24
III.2.1	Populasi	24
III.2.2	Sampel	25
III.3	Metode Pengumpulan Data	26
III.3.1	Kisi-kisi Instrumen	26
III.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
III.3.2.1	Uji Validitas	27
III.3.2.2	Uji Reliabilitas	28
III.4	Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	29
III.4.1	Metode Analisis	29
III.4.1.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	29
III.4.2	Uji Hipotesis	31
III.4.2.1	Uji T (secara parsial).....	31
III.4.2.2	Koefisien Determinan (R^2).....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	33
IV.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
IV.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	33
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	40
IV.2.1	Data Demografi Responden	40

IV.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
IV.2.3	Sosial	41
IV.2.4.	Lingkungan	42
IV.2.5	Loyalitas Nasabah	44
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	45
IV.3.1	Analisis Korelasi	45
IV.3.2	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
IV.3.2.1	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	46
IV.3.3	Pengujian Hipotesis	47
IV.3.3.1	Uji Hipotesis Regresi Uji t	47
IV.3.3.2	Uji Koefisien Determinan (R^2)	48
IV.3.4.	Pembahasan	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
V.1.	Simpulan	51
V.2.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	CSR MANDIRI	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2	Skema Kerangka Pemikiran	23
Tabel 3.1	Tabel Variabel Operasional	24
Tabel 3.2	Bobot penilaian berdasarkan skala likert	26
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian	26
Tabel 3.4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	28
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Usia	41
Tabel 4.3	Case Processing Summary	41
Tabel 4.4	Reliability Statistics	41
Tabel 4.5	Item-Total Statistics	42
Tabel 4.6	Case Processing Summary	42
Tabel 4.7	Reliability Statistics	43
Tabel 4.8	Item-Total Statistics	43
Tabel 4.9	Case Processing Summary	44
Tabel 4.10	Reliability Statistics	44
Tabel 4.11	Item-Total Statistics	44
Tabel 4.12	Correlations	45
Tabel 4.13	Interpretasi Nilai r	46
Tabel 4.14	Coefficients ^a	47
Tabel 4.15	Coefficients ^a	47
Tabel 4.16	Model Summary	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Triple Bottom Line	14
Gambar 2.2	Skema Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi hasil kuisisioner
- Lampiran 3 Z Tabel
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 6 Tabel r