



**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
BANK NEGARA INDONESIA (BNI)**

SKRIPSI

DIAN KARTIKA SARI

1310111160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
BANK NEGARA INDONESIA (BNI)**

SKRIPSI

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

DIAN KARTIKA SARI

1310111160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dian Kartika Sari

NIM. : 1310111160

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juni 2017

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
ADD05AEF345608775
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Dian Kartika Sari



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Kartika Sari
NIM. : 1310111160
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Bank Negara Indonesia (BNI)

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 (*database*), 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 : 19 Juni 2017

Yang Menyatakan,



Dian Kartika Sari

PENGESAHAN

PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI)


Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIAN KARTIKA SARI
1310111160

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 19 Juni 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dra. Bernadin Dwi, M.M.
Ketua Penguji



MB. Nani Ariani, S.E., M.M.
Penguji I (Pembimbing)



Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Prasetwo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 19 Juni 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Senin, tanggal 19 Juni 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : DIAN KARTIKA SARI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111160

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI)**

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

Penguli

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi, MM	Ketua	1.
2	Maria Bernadette Nani Ariani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dwi Siti Tjiptaningsih, SF, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Bank Negara Indonesia (BNI)

Oleh

Dian Kartika Sari

Abstrak

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank BUMN yang berada di Indonesia. Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 yang menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *corporate social responsibility* dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan Bank Negara Indonesia (BNI). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BNI yaitu Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 data responden. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *partial least square*. Hasil ini menunjukkan bahwa berdasarkan temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *corporate social responsibility* tidak dapat langsung meningkatkan citra perusahaan, dan kualitas pelayanan dapat langsung meningkatkan citra perusahaan.

Kata Kunci : *corporate social responsibility*, kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

Effect of Corporate Social Responsibility and Service Quality on Corporate Image in Bank Negara Indonesia (BNI)

By

Dian Kartika Sari

Abstract

Bank negara Indonesia (BNI) is one of BUMN banks in indonesia. Founded on may 5th july 1946 as a first Indonesia's bank who has borned after the independence of Indonesia. This study was conducted to examine the influence of corporate social responsibility and service quality on BNI's image corporation. The population of the research is Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta student as a bank customers. Sample are used in this research is 30 data from respondennts. Sampling technique using purposive sampling (purposive sampling methode). The analysis teekniq used is partial least square methode. The result showed by this research is corporate social responsibility cannot increase the image corporation and service quality can increase the image corporation.

Keywords : *corporate social responsibility, service quality and corporate image*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang di pilih dalam penelitian ini dan yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2017 ini adalah Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bank Negara Indonesia (BNI). Terima kasih penulis ucapkan Kepada Ibu MB. Nani Ariani, S.E., MM. dan Ibu Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh keluarga Ayah, Mamah, Iren, Belinda dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya selalu memberikan penulis semangat dan doa. Terima kasih penulis ucapkan kepada kekasih, yaitu Rizki Muhamad Ichsan yang selalu membantu penulis dikala penulis mengalami kesulitan, memberikan motivasi serta selalu mengingatkan agar penelitian ini agar cepat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para sahabat tersayang penulis Denni Ibrahim, Kiki Marsella, Denna Selya, Diah Anggun, Riska Afriliana, Diah Firdawati, Talitha Ainiyyah, Suci Dwi Chintia, Sesi Saraswati, Dwi Puji Astuti, Tri Cahyani, Aulia Shindita, Putri Herlina, Satria Pradana, M. Fachri Fajrian, Ramanda, Om Nur dan Calvin terima kasih atas segala dukungan, bantuan dan perjuangannya. Terima kasih juga kepada KENALIRIK, teman-teman dan kakak di HMJ S-1 Manajemen semua yang tidak ditulis namanya satu persatu namun selalu memberikan dukungan serta kebahagiaan ketika penulis merasa lelah dalam mengerjakan penelitian ini, serta tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan S1 Manajemen 2013.

Depok, 19 Juni 2017

Dian Kartika Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Penelitian Sebelumnya	5
II.2 Landasan Teori.....	7
II.2.1 Pemasaran Jasa.....	7
II.2.2 Karakteristik Jasa	7
II.2.3 Citra Perusahaan.....	8
II.2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	8
II.2.3.2 Proses Pembentukan Citra.....	8
II.2.3.3 Memahami Citra Perusahaan	10
II.2.4 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	10
II.2.4.1 Pengertian <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	10
II.2.4.2 Manfaat <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> Bagi Korporasi	11
II.2.4.3 Dimensi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	11
II.2.5 Kualitas Pelayanan	11
II.2.5.1 Pengertian Pelayanan	11
II.2.5.2 Pengertian Kualitas	12
II.2.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
II.2.5.4 Dimensi Kualitas	12
II.2.6 Pemasaran Relasional (<i>Customer Relationship Marketing</i>).....	13
II.2.6.1 Pengertian Pemasaran Relasional.....	13
II.2.6.2 Tujuan Pemasaran Relasional	13
II.3 Kerangka Pemikiran	14
II.4 Pengembangan Hipotesis	14

BAB III	METODE PENELITIAN	16
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	16
III.1.1	Definisi Operasional	16
III.1.2	Pengukuran Variabel	17
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	17
III.2.1	Populasi	17
III.2.2	Sampel	18
III.3	Teknik Pengumpulan Data	18
III.3.1	Jenis Data	18
III.3.2	Sumber Data	19
III.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	20
III.4.1	Teknik Analisis Data	20
III.4.1.1	Partial Least Square (PLS)	20
III.4.1.2	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS)	20
III.4.1.3	Langkah-Langkah PLS	21
III.4.2	Uji Hipotesis	22
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	22
III.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	23
III.5	Kerangka Model Penelitian	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	26
IV.1.1	Sejarah Bank Negara Indonesia	26
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	27
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	27
IV.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	28
IV.3.1.1	Uji Validitas Konvergen	30
IV.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan	31
IV.3.1.3	Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square</i> (PLS)	31
IV.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	32
IV.3.2.1	<i>R-Square</i>	32
IV.3.2.2	<i>Q-Square</i>	32
IV.3.2.4	Uji t-Statistik	33
IV.4	Pembahasan	34
IV.4.1	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> Terhadap Citra Perusahaan	34
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	35
IV.4.3	Keterbatasan Penelitian	35
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	37
V.1	Simpulan	37
V.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		39
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	TOP <i>Brand Index Banking</i> (Tabungan) tahun 2012-2016	2
Tabel 2.	Matriks penelitian sebelumnya Penelitian terkait dengan Citra Perusahaan.....	6
Tabel 3.	Pengukuran Variabel	17
Tabel 4.	Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen.....	19
Tabel 6.	Data Responden.....	27
Tabel 7.	<i>Outer Loading Factor</i>	30
Tabel 8.	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Hasil <i>Output PLS</i>	31
Tabel 9.	<i>Composite Reliability</i>	31
Tabel 10.	<i>Cronbach's Alpha</i>	32
Tabel 11.	Nilai <i>R Square</i>	32
Tabel 12.	Hasil Uji t-statistik	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2. Langkah-langkah Analisis <i>partial least square</i> (PLS).....	22
Gambar 3. Model Penelitian	24
Gambar 4. <i>Outer Model 1</i>	28
Gambar 5. <i>Outer Model 2</i> Menggunakan Diagram Jalur PLS Setelah Re-estimasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data 30 Responden *Corporate Social Responsibility*

Lampiran 3 Data 30 Responden Kualitas Pelayanan

Lampiran 4 Data 30 Responden Citra Perusahaan

Lampiran 5 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Lampiran 6 T Tabel

Lampiran 7 Surat Riset