

**PENGARUH PERSEPSI PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

***(Study On Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student's)***



Oleh

**Shinta Iswancoro**

**20190410217**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2023

**PENGARUH PERSEPSI PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

***(Study On Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student's)***

**SKIRPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**Shinta Iswancoro**

**20190410217**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Shinta Iswancoro

Nomor Induk Mahasiswa : 20190410217

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Desember 2022

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow 10000 Indonesian postage stamp. The stamp features a Garuda emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '2C3D5AKX216889485' is printed at the bottom of the stamp.

Shinta Iswancoro

## **MOTTO**

“Siapa yang menjauhkan diri dari sifat suka mengeluh berarti ia mengundang kebahagiaan” (Abu Bakar Asshidiq)

“Aku tidak pernah sekalipun menyesali diamku. Tetapi aku berkali-kali menyesali bicaraku” (Umar Bin Khattab)

“Orang pintar selalu ingin melakukan apa yang ia mampu lakukan, orang bijak selalu mampu membedakan apa yang harus ia lakukan dan apa yang tidak harus ia lakukan walaupun ia mampu” (Jack Ma)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah pencapaian terakhir dalam dunia perkuliahan saya. Raga yang sudah tekun melewati banyak rintangan dan jiwa yang dengan lapang menerima takdir Allah dalam proses panjang penyelesaiannya akan menjadi penerima persembah skripsi ini.

Masa perkuliahan adalah perlombaan terhadap zona nyaman diri saya sendiri. Bagi saya, skripsi ini adalah piala kemenangan. Terimakasih untuk diri saya yang telah berhasil melawan hambatan-hambatan yang begitu kuatnya.

*“i did it”.*

## KATA PENGANTAR

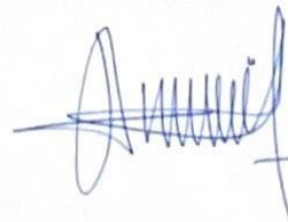
Tidaklah saya berpikir terselesaikannya skripsi ini atas usaha saya sendiri. Banyak faktor yang membangun saya untuk menyelesaikannya. Seperti pembangunan jalan dengan penuh dukungan dari pemerintah dan penduduknya. Saya bangun dan berjalan dengan asa karsa yang dipenuhi dengan kasih, sayang, cinta, do'a, dan restu. Terimakasih saya tujukan kepada:

1. Tuhan yang maha segalanya *Allah Subahanahu Wata'ala*, atas anugerah pikiran dan rencana baik-Nya untuk penyelesaian penelitian ini. Allah telah menuntun saya untuk selalu mendapat jalan yang terbaik menurut-Nya disaat jalan yang saya anggap terbaik tidak bisa dilalui dan buntu.
2. Keluarga saya yang selalu percaya dan menghargai kemampuan serta pencapaian saya. Untuk ibu saya yang selalu menenangkan saya disaat ambisiusitas saya beralih menjadi rasa panik, yang selalu mendengarkan keluh dan kesah saya sepanjang waktu, dan yang selalu bangga dengan sekecil apapun pencapaian yang saya raih.
3. Dosen pembimbing saya bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. yang penuh kesabaran dalam menghadapi mahasiswa seperti saya. Saya selalu teringat dengan ucapan beliau "Jangan lama-lama ya, kamu yang pertama sebar kuesioner, kamu juga yang pertama selesai", kalimat penyemangat ini yang membuat saya lebih yakin untuk menyelesaikan penelitian saya dengan optimal.
4. Pemilik NIM. 20190130034 yang mengiringi dan mendampingi ambisiusitas saya sehingga saya semakin yakin bahwa keinginan besar saya adalah hal yang nyata.

5. Para dosen yang dengan senang hati berbagi ilmu saat saya merasa hilang arah, yang dengan rasa karsanya tulus kepada saya, dan memperlakukan saya dengan rasa sayang.

Rasa syukur selalu saya panjatkan karena telah menjadi mahasiswa yang dilimpahi dengan anugerah dan karunia seperti ini. Dapat mengenyam ilmu Pendidikan di kampus muda mendunia, bertemu dengan para dosen yang baik hati, berteman dengan mahasiswa dari berbagai latar belakang baik, dan mengikuti berbagai kegiatan keorganisasian. Terakhir, saya berterimakasih kepada kampus saya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang memberikan rumah kedua bagi saya dan memberikan banyak kebahagiaan dalam hidup saya.

Yogyakarta, 13 Desember 2022



Shinta Iswancoro

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori dan Kerangka Konsep/Teori .....	8
1. <i>Corporate Social Responsibility</i> (Tanggung Jawab Sosial Perusahaan) .....	8
2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	11
3. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen).....	16
a. Definisi <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen).....	16
4. <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kajian Empiris dan Pengembangan Hipotesis .....	32
1. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) .....	32
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) .....	33
3. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ....	33
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	34
5. Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) terhadap <i>Loyalty Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) melalui <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan) .....	35
6. Pengaruh <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) terhadap <i>Loyalty Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) melalui <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	35



7. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen) .....	36
D. Model Penelitian .....	37
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN .....	38
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	38
B. Jenis Data .....	38
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.1 .....	40
Definisi Operasional dan Indikator <i>Service quality</i> .....	40
Tabel 3.3 .....	41
Definisi Operasional dan Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	41
Definisi Operasional dan Indikator <i>Customer loyalty</i> .....	42
F. Uji Kualitas Instrumen .....	42
1. Uji Validitas. ....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	43
1. Model Spesifikasi dengan PLS.....	44
2. Inner Model. ....	45
3. Outer Model. ....	45
4. Weight Relation.....	45
5. Evaluasi Model.....	45
6. Model Pengukuran atau Outer Model.....	46
7. Model Struktural atau Inner Model. ....	46
BAB IV .....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
A. Gambaran Umum Objek.....	47
B. Subjek Penelitian.....	47
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	49
1. Uji Validitas .....	49

2.	Uji Reliabilitas.....	52
D.	Hasil Penelitian .....	53
1.	Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	53
2.	Menilai <i>Inner Model</i> atau <i>Structural Model</i> .....	55
E.	Pembahasan.....	57
1.	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	58
3.	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	59
4.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	60
5.	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> sebagai <i>variable intervening</i> .....	60
6.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> dengan <i>Customer satisfaction</i> sebagai <i>variable intervening</i> .....	61
7.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	62
BAB V	.....	64
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	.....	64
A.	Simpulan .....	64
B.	Keterbatasan.....	65
C.	Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA	.....	66
LAMPIRAN.....	.....	69
Lampiran 1:	Kuesioner.....	69
Lampiran 2:	Tabel Deskriptif Responden.....	72
Lampiran 3:	Tabel Uji Validitas dengan SPSS .....	73
Lampiran 4:	Tabel Uji Reliabilitas dengan SPSS .....	76
Lampiran 5:	Uji Kualitas Instrument (Output SPSS).....	76
A.	Uji Validitas .....	76
B.	Uji Reliabilitas.....	78
Lampiran 6:	Uji Hipotesis .....	80
Lampiran 6:	Tabel signifikansi.....	83
Lampiran 7:	T Tabel.....	84
Lampiran 8:	Hasil Cek Plagiasi .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Devinisi Operasional dan Indikator Corporate Social Responsibility.....	40
Tabel 3.2 Devinisi Operasional dan Indikator Service Quality.....	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional dan Indikator Customer Satisfaction.....	41
Tabel 3.4 Devinisi Operasional dan Indikator Customer Loyalty.....	42
Tabel 4.1 Deskriptif Responden .....	48
Tabel 4.2 Uji Validitas dengan SPSS .....	49
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas dengan SPSS .....	52
Tabel 4.4 Outer Loadings antar Konstruk .....	53
Tabel 4.5 Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	55
Tabel 4.6Tabel 4.6 Total Inderect Effect .....	55
Tabel 4.7Tabel 4.7 Path Coefficiencie .....	56
Tabel 4.8Tabel 4.8 Specific Inderect Effect .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	37
-----------------------------------	----