

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
REPUTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI DAERAH YOGYAKARTA DAN
SEKITARNYA**

***THE EFFECT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH REPUTATION AS
AN INTERVENING VARIABLE AT BANK SYARIAH INDONESIA IN
YOGYAKARTA AND SURROUNDING***

*Diajukan Guna Memenuhi Persyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta*



Oleh :

JENNIFER SELVIANA WIDODO

20190420124

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

iii

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jennifer Selviana Widodo

Nomor Mahasiswa : 20190420124

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN REPUTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI YOGYAKARTA DAN SEKITARNYA**" tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara 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 di batalkan.

Yogyakarta, 22 Desember 2022



Jennifer Selviana Widodo

MOTTO

“Don't be trapped in someone else's dream. Lebih baik menyesal karena telah melakukan suatu hal, dibandingkan menyesal sebab takut memulai suatu hal”.

(Jennifer Selviana Widodo)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur yang mendalam, dengan diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

- 1 Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
- 2 Untuk kedua orang tua, Bapak Untung Widodo dan Ibu Mudiarti serta adik saya Evan Widad Widodo yang telah memberikan kekuatan untuk tidak menyerah dan terus berjuang. Semoga dengan selesainya skripsi ini bisa memberikan sedikit hadiah kepada kedua orang tua saya.
- 3 Teruntuk diri saya sendiri yang telah berjuang sampai detik ini. terimakasih karena terus dapat bertahan dan tidak menyerah. Dan terimakasih karena telah mencintai diri sendiri dan mau berdamai dengan diri sendiri.
- 4 Teruntuk Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Hosoek, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang menjadi support system yang baik untuk saya agar dapat terus mengejar mimpi saya
- 5 Teruntuk Sahabat dan Kerabat, Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan dan terimakasih untuk seluruh pertolongan yang telah diberikan dalam bentuk support dan bantuan hal lain yang sangat membantu saya dalam melewati hari-hari saya.

KATA PENGANTAR

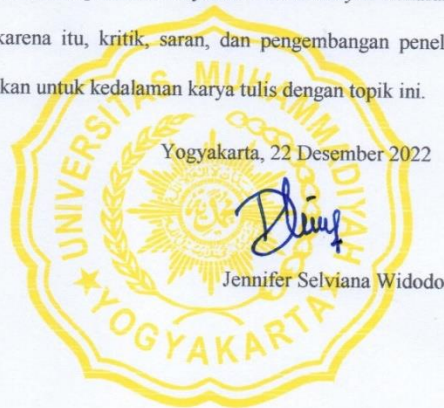
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “*Corporate Social Responsibility dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah dengan Reputasi sebagai variabel intervening*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah di Indonesia di Yogyakarta dan sekitarnya dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang tua, Keluarga, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 22 Desember 2022



Jennifer Selviana Widodo

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	
PENDAHULUAN.....	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Rumusan Masalah.....	22
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	23
1. Tujuan Penelitian.....	23
BAB II	
TINJAUAN LITERATUR.....	26
A. Landasan Teori.....	26
1. Teori Legitimasi.....	26
2. Bank Syariah Indonesia (BSI)	27
3. Loyalitas Nasabah.....	29
4. Reputasi.....	32
5. Corporate Social Responsibility.....	35
6. Kualitas Layanan.....	36
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis.....	38
1. Penelitian Terdahulu.....	38
2. Penurunan Hipotesis.....	42
C. Model Penelitian.....	50

BAB III

MODEL PENELITIAN.....	51
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	51
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	52
C. Variabel Penelitian.....	52
D. Populasi dan Sampel.....	52
E. Teknik Pengambilan sampel.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	56
H. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	61
I. Uji Hipotesis.....	63

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Penelitian.....	68
B. Gambaran Umum Responden.....	69

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Keterbatasan Penelitian.....	100
C. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Daftar BSI.....	51
Tabel 3 2 Karakteristik Responden Pilot Test.....	64
Tabel 3 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pilot Test.....	65
Tabel 3 4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Pilot Test Modifikasi.....	66
Tabel 3 5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 4 1 Jumlah sampel BSI.....	68
Tabel 4 2 Distribusi Kuisioner.....	70
Tabel 4 3 Data Karakteristik Responden.....	70
Tabel 4 4 Statistic Deskriptif.....	77
Tabel 4 5 Statistik Deskriptif.....	78
Tabel 4 6 Common Method Variance (CMV).....	80
Tabel 4 7 Outer Loading.....	81
Tabel 4 8 Modifikasi Outer Loading.....	83
Tabel 4 9 Fornell Lacker.....	85
Tabel 4 10 Cross Loading.....	86
Tabel 4 11 Cronbach Alpha dan Composite Reliability.....	88
Tabel 4 12 Adjusted R-Square.....	89
Tabel 4 13 Path Coefficient.....	90

DAFTAR BAGAN

Diagram Pie 4 1 Jenis Kelamin.....	73
Diagram Pie 4 2 Usia.....	74
Diagram Pie 4 3 Pendidikan.....	74
Diagram Pie 4 4 Lama menjadi Nasabah.....	75
Diagram Pie 4 5 Alamat.....	76
Diagram Pie 4 6 Keterangan Nasabah.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penyebaran Kuisiner.....	108
Lampiran 2 Kuisiner Penelitian	117
Lampiran 3 Output Perhitungan PLS.....	122