

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*,  
KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA BANK TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**ARDANESWARI KENLARASATI**

**NIM : 4220001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*,  
KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA BANK TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**ARDANESWARI KENLARASATI**

**NIM : 4220001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ardaneswari Kenlarasati**  
NIM : **4220001**  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Corporate Social Responsibility*,  
Kualitas Layanan, dan Citra Bank Terhadap  
Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BSI  
Kota Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan



**Ardaneswari Kenlarasati**

NIM. 4220001

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.**

Jl. Kambing RT. 04/RW. 02 Desa Trayeman, Kec. Slawi, Kab. Tegal

Lamp : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ardaneswari Kenlarasati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah

**PEKALONGAN**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Ardaneswari Kenlarasati**

NIM : **4220001**

Judul Skripsi : **Pengaruh *Corporate Social Responsibility*,  
Kualitas Layanan, dan Citra Bank Terhadap  
Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BSI  
Kota Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 20 Juni 2024

Pembimbing



**Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.**

NIP. 198205272011011005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab.Pekalongan Kode Pos 51161  
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : **Ardaneswari Kenlarasati**  
NIM : **4220001**  
Judul Skripsi : **PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Pekalongan)**

Dosen Pembimbing : **Dr. Mansur Chardi Mursid, M.M**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 26 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

**Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**  
NIP. 198510122015031004

Penguji II

**Ria Anisatus Sholihah, MSA**  
NIP. 198706302018012001

Pekalongan, 28 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

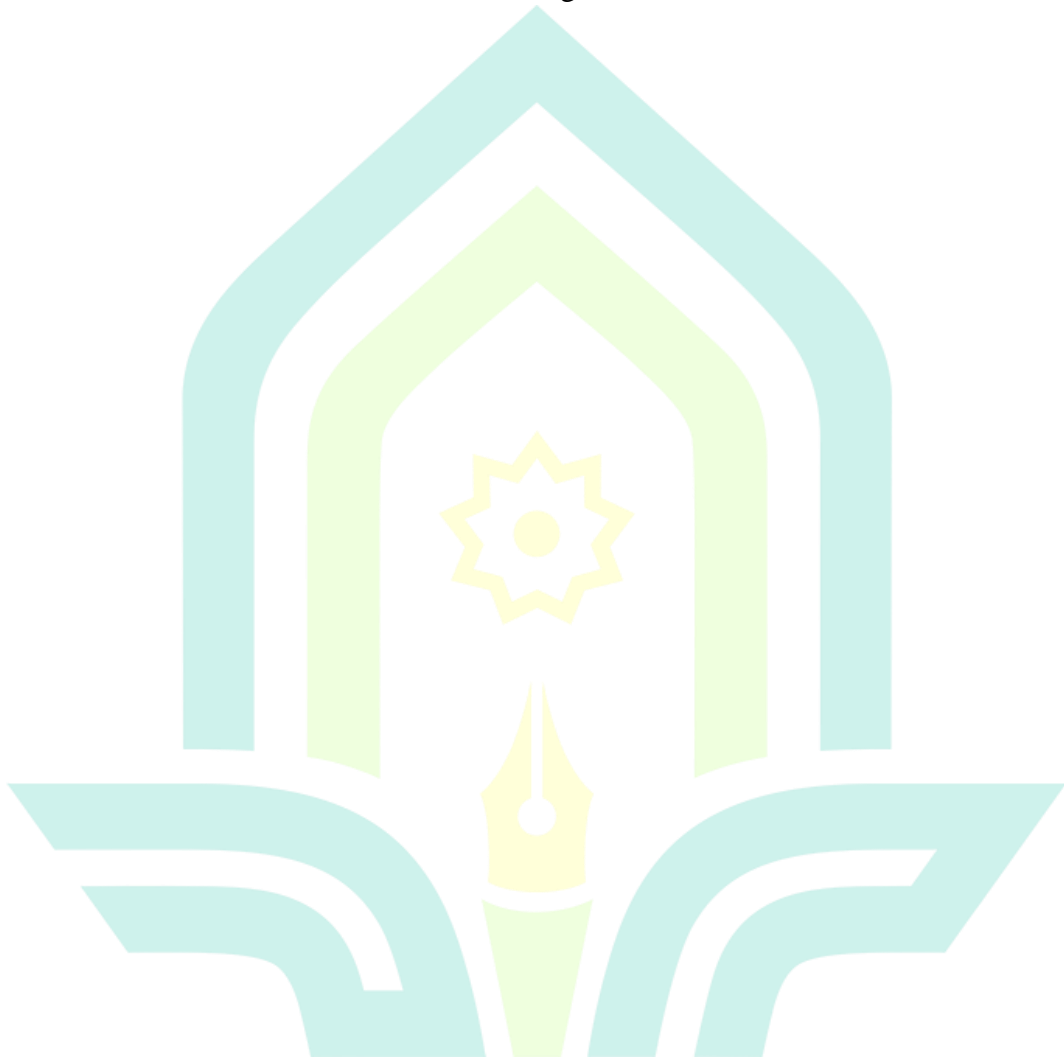


**Prof. Dr. Hj Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H**  
NIP. 197502201999032001

## MOTTO

*“Sometimes we always think like we have nothing good or worthy to be proud of, right? Kadang kita terlalu fokus melihat betapa luar biasanya orang lain diluar sana, padahal di saat bersamaan, kita juga tak kalah hebat.”*

-Wandering Star-



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Berikut ini beberapa persembahan ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta yakni Bapak Abarsah Niti Nila Kencana dan Ibu Warningsih yang selalu mendukung dan mendoakan saya sehingga skripsi ini dapat selesai
2. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M terimakasih sudah membimbing saya, saya sangat bersyukur mempunyai dosen pembimbing seperti ibu
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu dan mensupport agar terus selalu maju
5. Dan untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sampe detik ini walaupun sambil nangis.

## ABSTRAK

**ARDANESWARI KENLARASATI. Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, Kualitas Layanan, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Pekalongan.**

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan dari seorang pelanggan untuk membeli produk dan tidak berpindah ke perusahaan lain. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel corporate social responsibility, kualitas pelayanan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Corporate Social Responsibility*, kualitas layanan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Pekalongan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Kota Pekalongan dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan metode people random sampling. Pengumpulan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan aplikasi Google Form yang dibagikan kepada responden dan penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 20.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel CSR tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun variabel kualitas layanan dan citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya, variabel CSR, kualitas layanan, dan citra bank bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra, Loyalitas



## ABSTRACT

### **ARDANESWARI KENLARASATI. The Influence of Corporate Social Responsibility, Service Quality, and Bank Image on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia Pekalongan City.**

Customer loyalty is defined as the desire of a customer to buy a product and not move to another company. This study aims to examine the influence of corporate social responsibility variables, service quality, and bank image on customer loyalty. This study aims to analyze the effect of Corporate Social Responsibility, service quality, and bank image on customer loyalty of BSI Pekalongan City.

This study uses quantitative research, the population in this study were BSI Pekalongan City customers with a research sample of 100 respondents using the people random sampling method. Primary data collection was obtained through distributing questionnaires with the Google Form application distributed to respondents and this study used the SPSS 20 application.

The results of this study indicate that CSR variables do not have a significant effect on customer loyalty, but service quality variables and bank image have a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, CSR variables, service quality, and bank image together have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Image, Loyalty

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, Kualitas Layanan, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Pekalongan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih

kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak H. Muhammad Shulthoni, LC., M.A., Ph. D selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Dr. Agus Fakhрина, MSI selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Sahabat yang telah banyak membantu dan mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

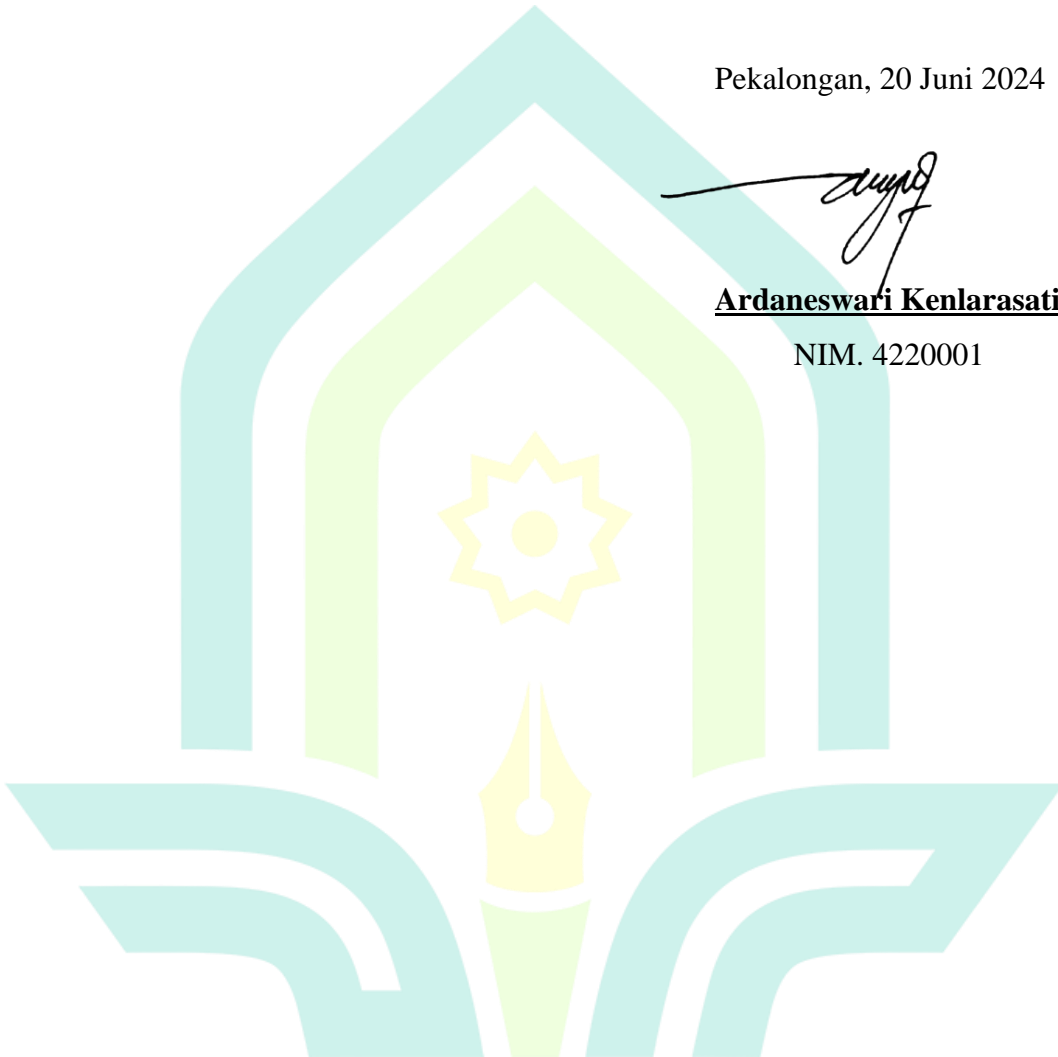
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 20 Juni 2024



**Ardaneswari Kenlarasati**

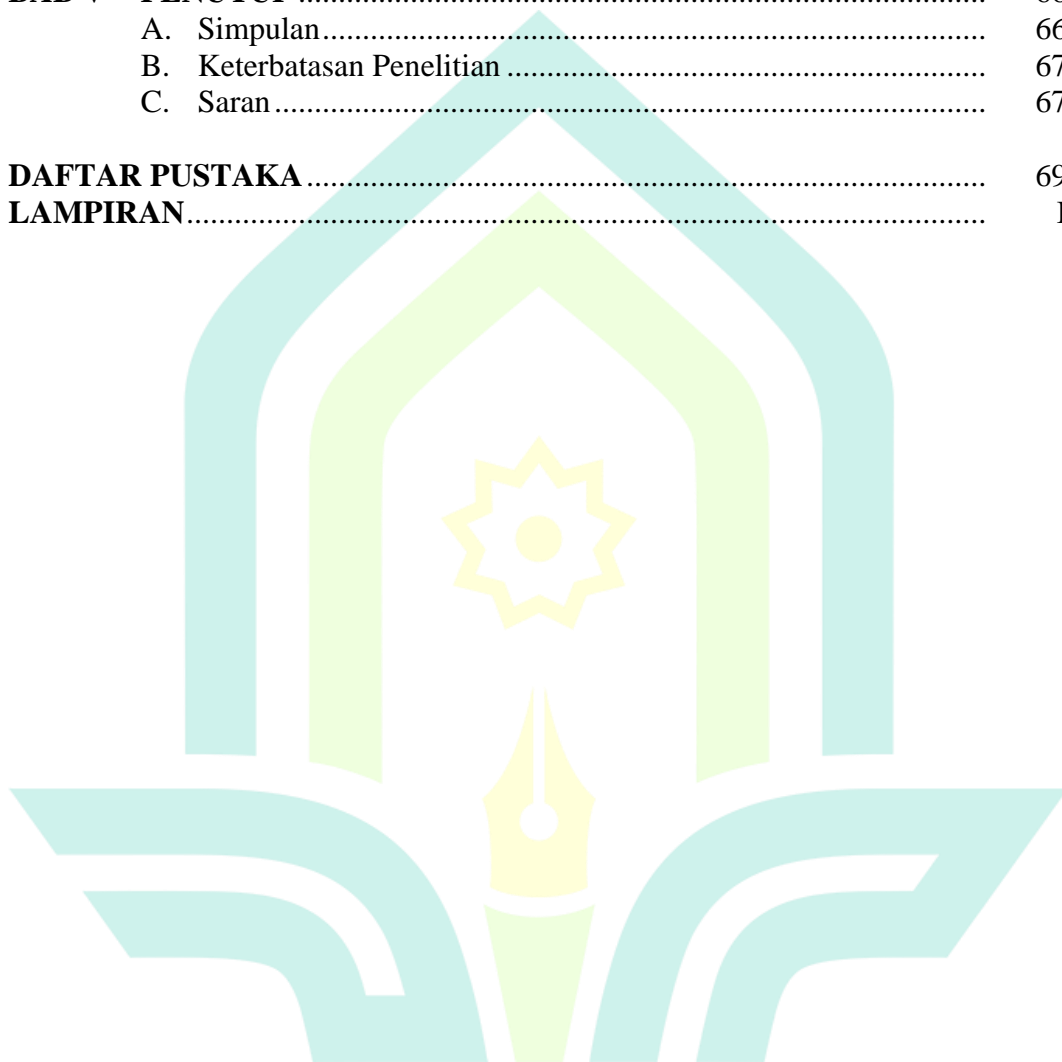
NIM. 4220001



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>TRANSLITERASI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
A. Landasan Teori .....	11
B. Telaah Pustaka.....	21
C. Kerangka Berpikir .....	25
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. Setting Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Variabel Penelitian .....	32
F. Sumber Data .....	34
G. Teknik Pengumpulan Data .....	34
H. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	41
1. Profil Bank Syariah Indonesia Kota Pekalongan (KC Pekalongan Pemuda) .....	41
2. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kota Pekalongan .....	41
B. Analisis Deskriptif Data Responden .....	42

1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Statistik Deskriptif.....	45
3. Uji Instrumen.....	50
4. Asumsi Klasik .....	52
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
6. Uji Hipotesis.....	59
G. Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Simpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian .....	67
C. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>



## TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berlandaskan pada hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... َ .....	Fattah	A	A
..... ِ .....	Kasrah	I	I
..... ُ .....	Dammah	U	U



## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fattah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	Fattah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ                      ditulis                      Kataba  
 فَعَلَ                      ditulis                      Fa'la  
 سُئِلَ                      ditulis                      Su'ila

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
...أ...ى...	Fattah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...وُ	Hamzah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ                      ditulis                      Qāla

رَمَى                      ditulis                      Ramā

قِيلَ                      ditulis                      Qīla

#### D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مَرْأَةٌ جَمِيلَةٌ                      Ditulis                      *mar'atun jamīlah*

2. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فَاطِمَةٌ                      Ditulis                      *fāṭimah*

#### E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا                      Ditulis                      *rabbānā*

الْبِرِّ                      Ditulis                      *al-birr*

## F. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan huruf qamariyah.

### 1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

### 3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sembarang.

Contoh:



## G. Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').

Contoh:

أُمِرْتُ                      ditulis                      *umirtu*

شَيْءٌ                      ditulis                      *syai`un*

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'`il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لِلَّهِ هُمُ الْخَيْرُ الرَّازِقِينَ                      ditulis                      Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ                      ditulis                      Ibrāhîm al-Khalîl

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ                      ditulis                      Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Ditulis

Lillāhi al-amrujamî'an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.....	6
Tabel 2. 1	Telaah Pustaka .....	21
Tabel 3. 1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden .....	43
Tabel 4. 2	Usia Responden .....	44
Tabel 4. 3	Domisili Responden.....	44
Tabel 4. 4	Responden Merupakan Nasabah BSI .....	45
Tabel 4. 5	Hasil Jawaban Responden Mengenai Corporate Social Responsibility .....	46
Tabel 4. 6	Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	47
Tabel 4. 7	Hasil Jawaban Responden Mengenai Citra Bank .....	48
Tabel 4. 8	Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Nasabah.....	49
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 11	Hasil Uji One- Sample Kolmogorov – Smirnov Test.....	55
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Tabel 4. 14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4. 15	Hasil Uji t ( Parsial) .....	59
Tabel 4. 16	Hasil Uji f (Simultan) .....	61
Tabel 4. 17	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62

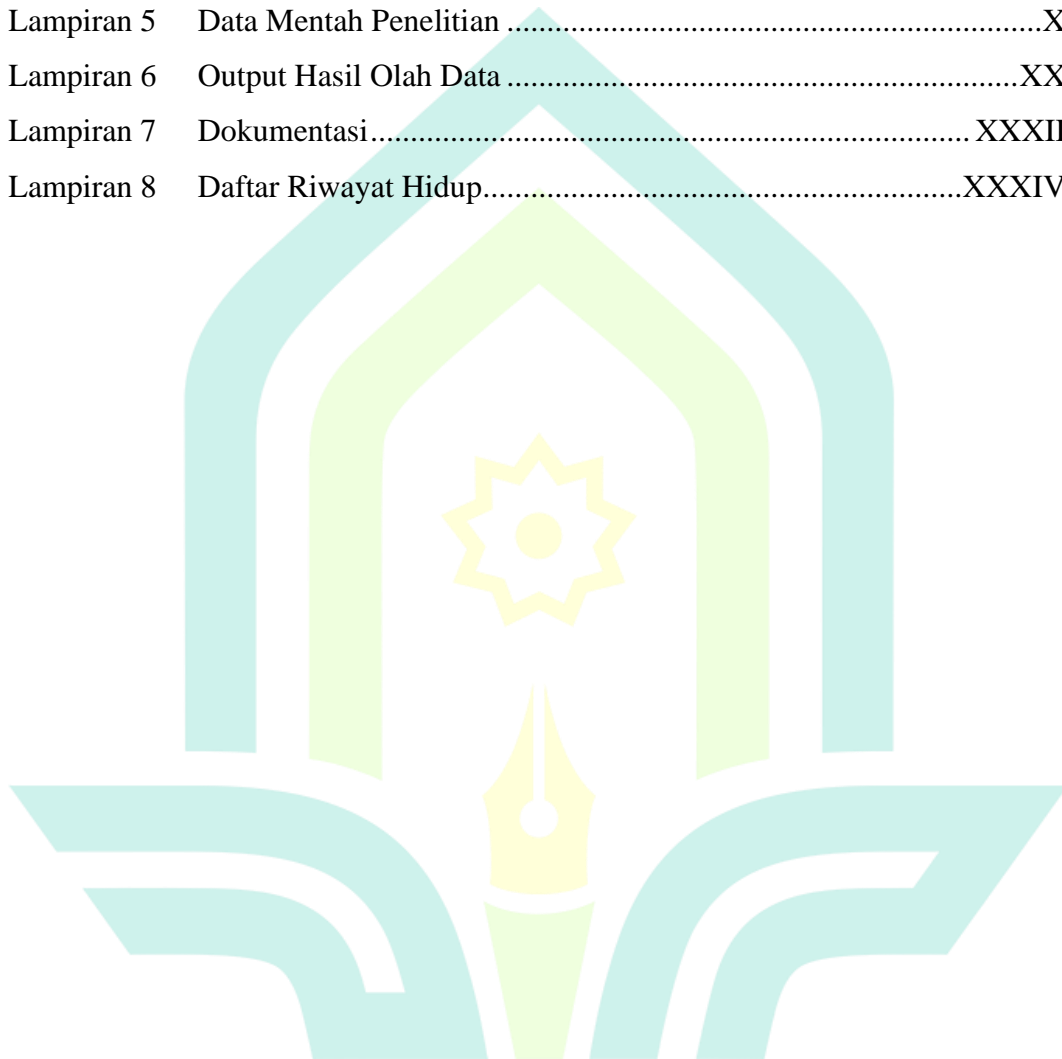
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4 1	Uji Normalitas Histogram .....	53
Gambar 4 2	Uji Normalitas P=P Plot .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	I
Lampiran 2	Surat Telah Melakukan Penelitian.....	II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	II
Lampiran 4	Data Responden.....	VII
Lampiran 5	Data Mentah Penelitian .....	X
Lampiran 6	Output Hasil Olah Data .....	XX
Lampiran 7	Dokumentasi.....	XXXII
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup.....	XXXIV





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang pesat dalam ekonomi modern, terutama di Indonesia (Nafiah, 2021). Negara Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Hal tersebut dapat menjadikan minat masyarakat dalam aktivitas perbankan syariah tinggi (Irawan et al., 2021). Oleh karena itu, perbankan syariah di Indonesia merupakan solusi terbaik bagi masyarakat. BSI merupakan salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia saat ini.

BSI adalah bank Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini didirikan melalui proses penggabungan Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Rakyat Indonesia Syariah. BSI resmi diluncurkan dan diperkenalkan kepada masyarakat pada 1 Februari 2021 (Antus et al., 2022). Dalam Islam menekankan pada konsep tanggung jawab yang pada dasarnya bersifat sukarela tanpa paksaan. Tanggung jawab perusahaan dan karyawan dalam Islam, terutama terhadap manusia, karena sebagai makhluk sosial yang tidak mungkin melepaskan interaksinya dengan orang lain guna memenuhi segala kebutuhan hidupnya (Syed Nawed Haider Naqvi, 2003).

Tanggung jawab sosial dalam perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* merupakan CSR dalam pengertiannya merupakan suatu komitmen berkelanjutan oleh dunia usaha untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ekonomi dari komunitas

setempat atau masyarakat luas, bersamaan dengan peningkatan taraf hidup pekerja beserta keluarganya (Wibisono, 2007). Dengan kata lain, CSR dipahami sebagai cara sebuah perusahaan dalam mencapai keseimbangan atau integrasi dari ekonomi, environment atau lingkungan dan persoalan-persoalan sosial dalam waktu yang sama bisa memenuhi harapan dari shareholders maupun stakeholders. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa CSR harus menasar pada tiga hal yaitu profit, people dan planet (triple bottom lines dalam CSR) (Suharto, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Kiki Agung Laksono (2023) mahasiswa Universitas Brawijaya yang berjudul “Pengaruh CSR Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRI Britama (Studi Pada Mahasiswa S1 FEB UB)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan penerapan CSR terhadap loyalitas nasabah. Implikasi penelitian ini terdapat mekanisme yang menjamin partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam siklus proyek selanjutnya berkelanjutan (Sustainability) dimana program CSR melibatkan masyarakat dan menumbuhkan rasa tanggung jawab atas keberhasilan program yang dijalankan.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Suminto dan Shinta Maharani (2020) mahasiswa IAIN Ponorogo yang berjudul “Analisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, *Islamic Banking Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial variabel CSR tidak

mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRI Syariah KCP Ponorogo. Secara parsial variabel IB-SQ dan Corporate Image mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRI Syariah KCP Ponorogo. Kemudian variabel CSR, IB-SQ dan Corporate Image secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BRI Syariah KCP Ponorogo.

CSR dibentuk dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga citra perusahaan, dan berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan. Selain itu, CSR juga tidak hanya memberikan nilai bagi konsumen tetapi juga menciptakan kepercayaan dan rasa aman yang menjadi kunci dalam membangun loyalitas nasabah.

Kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan nasabah. Nasabah mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima dan alami secara langsung terhadap produk yang diberikan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah, yang kemudian akan berdampak positif terhadap niat mereka dalam merespons layanan tersebut. (Bahar, 2009).

Penelitian yang dilakukan Puteri Herlanies Susanto & Iwan Kurniawan Subagja, (2019) mahasiswa Krisnadwipayana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan mempunyai hubungan yang signifikan,

variabel kepuasan pelanggan ditemukan berpengaruh positif namun tidak signifikan dan variabel Citra Perusahaan tidak menunjukkan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan mempunyai pengaruh dan mempunyai tingkat hubungan baik yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pelanggan yang menerima pelayanan berkualitas cenderung merasa puas, sehingga dapat meningkatkan keinginan mereka untuk tetap menggunakan jasa atau produk dalam suatu perusahaan tersebut guna untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Citra perusahaan (corporate image ) adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, membangun berdasarkan akan hak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan (Akil, 2013). Grahame dalam Hardepp (2006:14) juga menyatakan bahwa sebuah citra perusahaan yang baik selalu menandakan kepercayaan dalam perusahaan, menciptakan suatu ikatan emosional dan intelektual dengan karyawan, target konsumen dan pemegang saham penting lainnya, dan mempunyai kredibilitas perusahaan yang tinggi, untuk dapat terbentuknya citra dan efektivitas organisasi dapat ditingkatkan dengan melakukan CSR.

Penelitian yang dilakukan oleh Zulfikar Fathol Qoriba, Imamul Hakimb, dan Afifah Nur Millatina (2023) mahasiswa Universitas

Muhammadiyah Malang dengan judul “Kualitas Pelayanan, Citra Bank, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah, dan citra bank berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Citra bank dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kualitas layanan, reputasi, dan kemudahan akses. Dimana nasabah cenderung memilih bank dengan citra yang baik, karena mereka merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi. Hal tersebut sangat berpengaruh dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Menurut Oliver (1991), “Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan dari seorang pelanggan untuk membeli produk atau jasa secara terus menerus dan tidak berpindah ke perusahaan lain. Loyalitas pelanggan merupakan suatu keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas nasabah mengindikasikan keberhasilan sebuah perbankan. Secara tidak langsung loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing perusahaan, mengingat peran loyalitas yang sangat krusial bagi sebuah perusahaan.”

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekalongan Pemuda diketahui dalam historis yang menjelaskan semula memiliki 3 bank syariah milik BUMN yakni BNIS, BRIS, dan BSM yang terletak di pusat kota. Namun, seiring berkembangnya perbankan syariah pada 1 Februari 2021 serentak bank syariah dibawah BUMN mengalami merger dengan nama baru

yakni Bank Syariah Indonesia dengan masuk jajaran Bank Umum Syariah. BSI KC Pekalongan Pemuda merupakan salah satu kantor cabang berada di wilayah Kota Pekalongan terkenal dengan jumlah asset yang banyak sehingga mampu menarik hati masyarakat Pekalongan dan sekitar yakni BSI KC Pekalongan Pemuda. Kemajuan BSI KC Pekalongan Pemuda dapat dilihat dari semakin bertambahnya nasabah setiap tahun (Mochamad Yusuf, 2023).

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda

Tahun	Jumlah Nasabah	Keterangan
2023	52.000	BSI
2022	48.200	BSI
2021	45.500	BSI
2020	35.000	BNIS
2019	32.121	BNIS

Sumber: Erni Yusnita, 2022

Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekalongan Pemuda selalu mengalami peningkatan setiap tahun. Terjadi peningkatan 6,4% dari tahun 2018 ke 2019, peningkatan 8,96% dari tahun 2019 ke 2020, peningkatan 30% dari tahun 2020 ke 2021, peningkatan 6,4% dari tahun 2021 ke 2022, dan peningkatan 7,8% dari tahun 2022 ke 2023. Hal ini menunjukkan bahwa BSI KC Pekalongan Pemuda setiap tahunnya semakin diminati masyarakat semakin loyal kepada BSI KC Pekalongan Pemuda.

Ada beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan riset sebelumnya, salah satunya terletak pada subjek penelitian yang memfokuskan pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda. Pemilihan BSI (Bank Syariah

Indonesia) dilatarbelakangi oleh pertumbuhan luar biasa dari asetnya meskipun usianya baru 2 tahun. BSI juga merupakan hasil dari penggabungan tiga bank: Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah, sehingga mampu mewakili berbagai bank syariah lainnya. BSI KC Pekalongan Pemuda Pekalongan berusaha memberikan harapan besar bagi masyarakat agar BSI bisa memberikan kualitas layanannya kepada nasabah sehingga bisa berdampak baik bagi kelolayalan yang akan timbul dari nasabah itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh CSR, Kualitas Layanan, Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Pekalongan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah CSR berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Kota Pekalongan ?
3. Apakah citra bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Kota Pekalongan ?
4. Apakah CSR, kualitas layanan, dan citra bank secara silmutan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Kota Pekalongan ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian:

1. Menganalisis pengaruh CSR terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan.
3. Menganalisis pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan.
4. Menganalisis pengaruh CSR, kualitas layanan, dan citra bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah BSI di Kota Pekalongan.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Teoritis

Menambah informasi dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai CSR, kualitas layanan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah di BSI Kota Pekalongan.

#### 2. Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan terkait CSR dan variabel penelitian lainnya yang dapat diketahui oleh peneliti.

##### b. Bagi Pembaca

Sebagai sarana informasi untuk pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait CSR dan beberapa variabel yang digunakan.



c. Bagi Lembaga

Memberikan kontribusi dan gagasan dalam konteks strategi yang tepat sehingga dapat bermanfaat

## **E. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika rencana pembahasan pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini akan diuraikan hal hal yang mendasar, dilakukan penelitian yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II : TELAHAH PUSTAKA**

Bagian ini memuat landasan teori dan telaah pustaka dari kajian kajian sebelumnya yang memperkuat penelitian ini pada bagian ini juga dituliskan mengenai kerangka berfikir yang diajukan dalam penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini memuat jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika pembahasan.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menguraikan tentang analisis yang dilakukan dalam penelitian ini serta interpretasi hasil atas analisis data yang dilakukan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini serta penjabaran mengenai keterbatasan penelitian. Kesimpulan dalam bagian penutup ini merupakan jawaban akhir atas hipotesis-hipotesis yang telah disusun



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian secara kuantitatif yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Corporate Social Responsibility* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. CSR tidak menunjukkan pengaruh positif, yang artinya nasabah BSI Kota Pekalongan tidak semuanya menerima dan dapat merasakan implementasi CSR. Kemudian penerapan CSR juga masih belum dipandang oleh sebagian nasabah.
2. Variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah di BSI Kota Pekalongan. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh BSI, maka akan sangat mempengaruhi adanya loyalitas nasabah.
3. Variabel citra bank secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BSI Kota Pekalongan. Artinya, semakin baik citra yang dimiliki sebuah perusahaan, maka akan mempengaruhi adanya loyalitas nasabah.
4. Nilai uji f (simultan) menyatakan bahwa variabel CSR, kualitas layanan, dan citra bank bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun pelaksanaan pada penelitian ini telah berusaha agar penelitian dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun peneliti masih menemui keterbatasan yang harus dihadapi, keterbatasan penelitian tersebut antara lain :

1. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, dikarenakan pemikiran setiap responden berbeda-beda, selain itu juga faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden pada kuesionernya.

## **C. Saran**

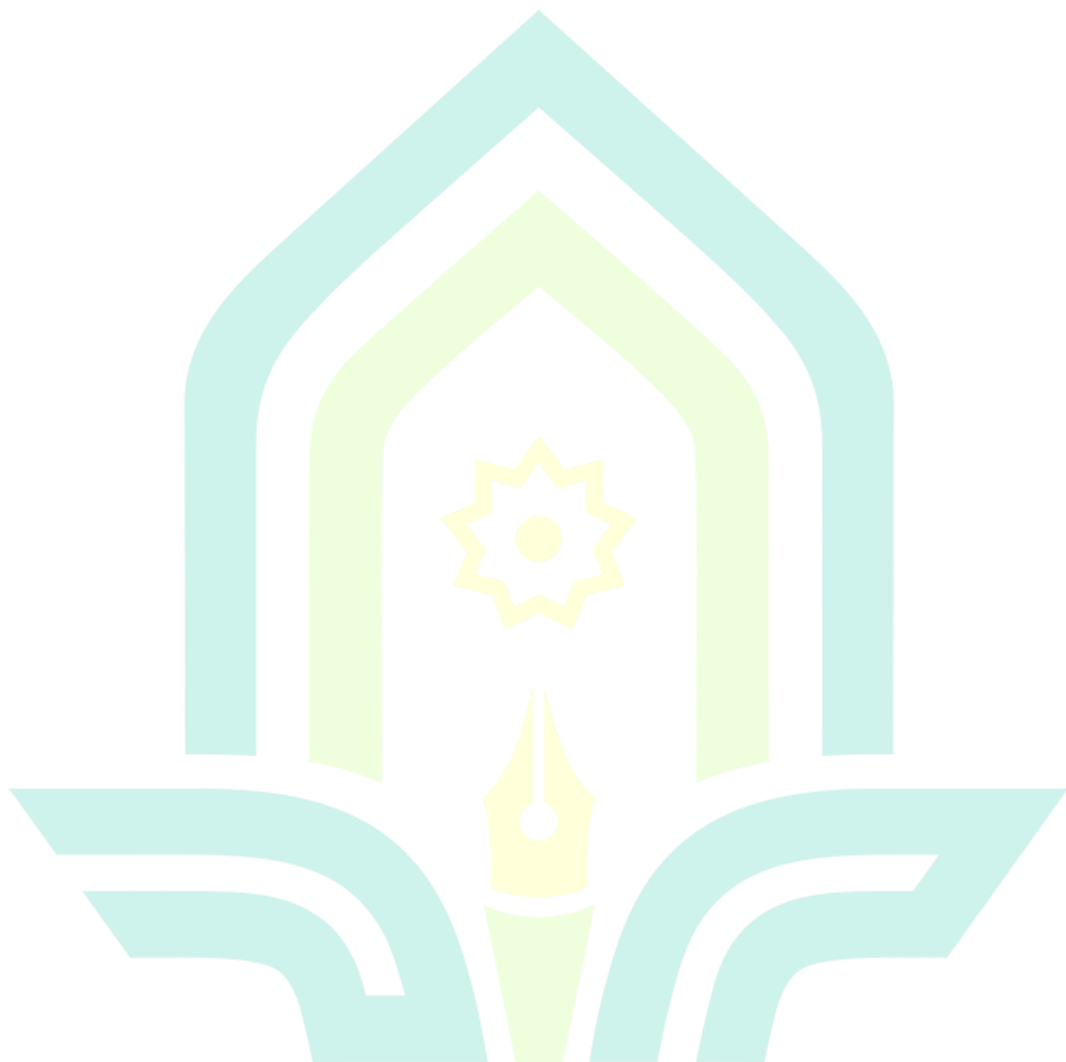
1. Bagi Lembaga BSI Kota Pekalongan

Pada penelitian ini CSR tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan, dan citra bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini didukung dengan persepsi baik yang dimiliki nasabah terhadap produk, fasilitas, dan pelayanan BSI. Akan tetapi program CSR belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah , sehingga mereka merasa bahwa kegiatan tersebut tidak berdampak langsung pada mereka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah, sebaiknya peneliti selanjutnya memperluas cakupan penelitian yang dilakukan. Dan karena studi ini hanya menggunakan tiga variabel independen, peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan lebih banyak variabel untuk

memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan bersifat komprehensif. Dan dengan meningkatkan jumlah sampel yang digunakan, analisis penelitian dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat karena lebih banyaknya data yang terlibat dalam proses penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adona, F. (2006). *Citra dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Andalas University Press.
- Ahmad Suminto, S. M. (2020). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 3(1), 51–79. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v3i1.2013>
- Akil, et al. (2013). Pusat Penelitian dan Pengembangan Taman Pangan Departemen Pertanian. In *Edisi Kedua*.
- Alma, B. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Revisi Alf).
- Ansoff, I. (1965). *Corporate strategy*. McGraw-Hill.
- Bahar, T. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal. *Journal Simposium XII*.
- Deegan, C. (2009). *Financial accounting theory McGraw Hill, North Ryde, NSW*.
- Donaldson, T. & Preston, L. E. (1995). “The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications.” *The Academy of Management Review*, 20(1), 65–91.
- Fauzie Senoaji. (2021). *Hubungan Antara Tanggung Jawab Sosial, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surabaya*. 1(2), 165–172.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman, Boston, MA.
- Gray, R. (1996). *Accounting and accountability: Changes and challenges in corporate social and environmental reporting*. Prentice Hall, Hemel Hempstead.
- Gregory R.J., & J. G. W. (2011). *Pemasaran Ritel* (Edisi Sebe). Pearson Education.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Husainumar. (2002). *Research Methods In Finance And Banking*. Gramedia Pustaka Utama.
- Iedar Zulfikar Fathol Qoriba, Imamul Hakimb, M. A. N. (2023). *Kualitas Pelayanan , Citra Bank , dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang*. 2(2), 95–106.
- Kalai, L., & Sbais, Y. (2019). *The Impact of Corporate Social Responsibility*

*Disclosure in Terms of Quantity and Quality on the Financial Performance of Companies in Tunisia.* 9(3), 9–18.

Kiki Agung Laksono. (2023). *Pengaruh Corporate Social REsponsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRI BRITAMA (Studi Pada Mahasiswa S1 FEB UB )*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.*

Kotler, Philip. dan Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran (Ketigabel)*. Erlangga.

Mochamad Yusuf, Muhammad Aris Safi'i, T. (2023). 3 1),2),3). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda*, 4(1), 68–91.

Mulgan, R. (1997). "The processes of public accountability." *Australian Journal of Public Administration*, 56(1), 25–36.

Neneng Ravena. (2019). Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1, 4.

Nurul Miftahul Rahmah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Serta Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kota Bima)*.

Nurul Zakiah. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi citra perusahaan pada BTN Syariah Banda Aceh*.

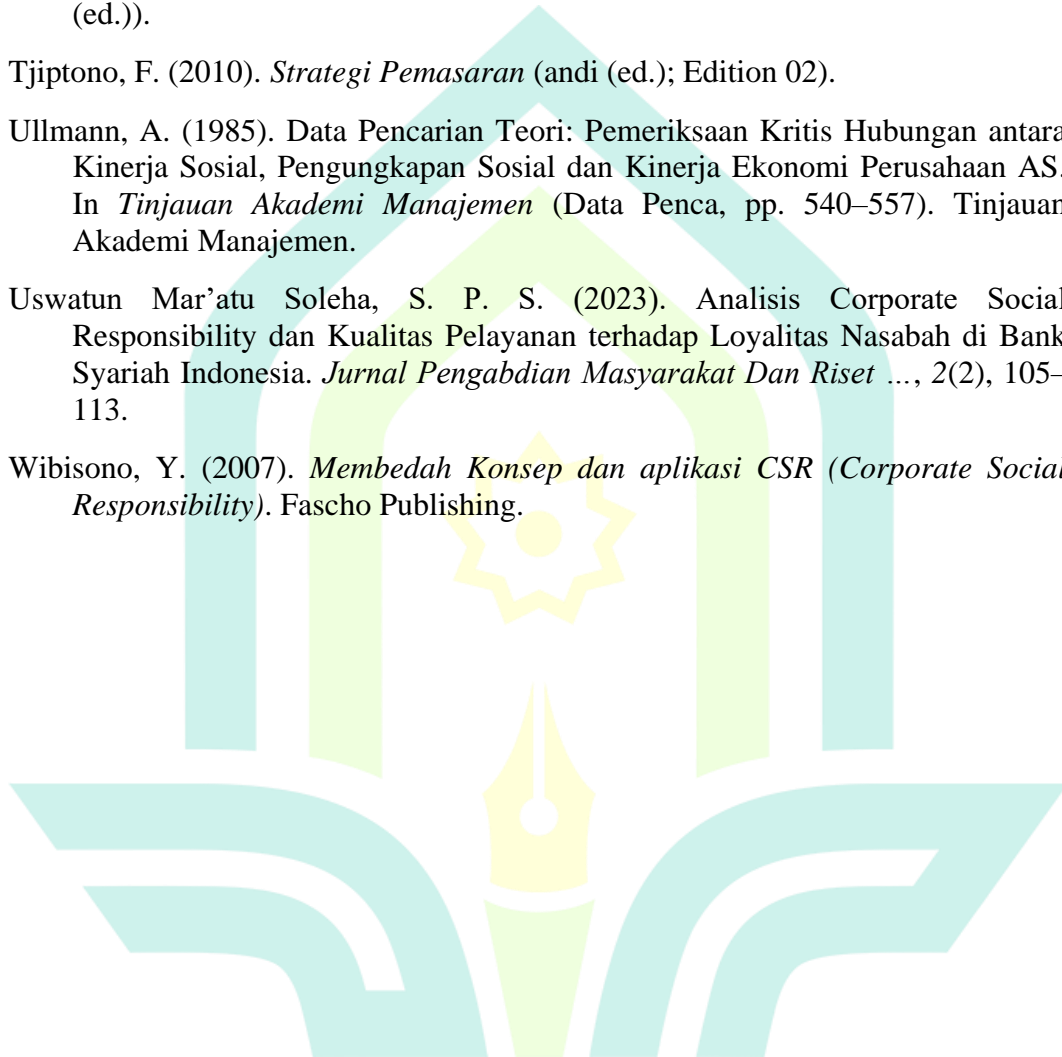
Octavia, R. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT . BANK INDEX LAMPUNG*. 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>

Pohan, H. T. (2018). Pengaruh Profitabilitas Dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, Volume 05(Nomor 01).

Puteri Herlanies Susanto, & Subagja, I. K. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pt. bank central asia tbk kantor cabang pondok gede plaza*. May. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>

Roberts, R. W. (1992). "Determinants of corporate social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory." *Accounting, Organizations and Society*, 17, 6.

- Suharto, E. (2006). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Bandung: PT Refika Aditama.*
- Sutikno. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta.*
- Syed Nawed Haider Naqvi. (2003). Menggagas Ilmu Ekonomi Islam. In terj. M. Syaiful Anam, Muhammad Ufuqul Mubin (p. 44). PustakaPelajar.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction* (Andi (ed.)).
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran* (andi (ed.); Edition 02).
- Ullmann, A. (1985). Data Pencarian Teori: Pemeriksaan Kritis Hubungan antara Kinerja Sosial, Pengungkapan Sosial dan Kinerja Ekonomi Perusahaan AS. In *Tinjauan Akademi Manajemen* (Data Penca, pp. 540–557). Tinjauan Akademi Manajemen.
- Uswatun Mar'atu Soleha, S. P. S. (2023). Analisis Corporate Social Responsibility dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset ...*, 2(2), 105–113.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep dan aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Fascho Publishing.





Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

**A. IDENTITAS**

1. Nama : Ardaneswari Kenlarasati
2. Tempat tanggal lahir : Batang, 7 Maret 2002
3. Alamat rumah : Kandang Panjang, Kampung Sawah RT 05/ RW  
04, Kec. Pekalongan Utara, Kota Pekalongan.
4. Nomor handphone : 081532523437
5. Email : ardaneswari7@gmail.com
6. Nama ayah : Abarsah Niti Nila Kencana
7. Pekerjaan ayah : -
8. Nama ibu : Warningsih
9. Pekerjaan ibu : -

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD : SD N Kandang Panjang 1 Kota Pekalongan
2. SMP : SMP N 7 Kota Pekalongan
3. SMA : SMA N 2 Kota Pekalongan

Pekalongan, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan



**Ardaneswari Kenlarasati**

**NIM. 4220001**