

ABSTRAK

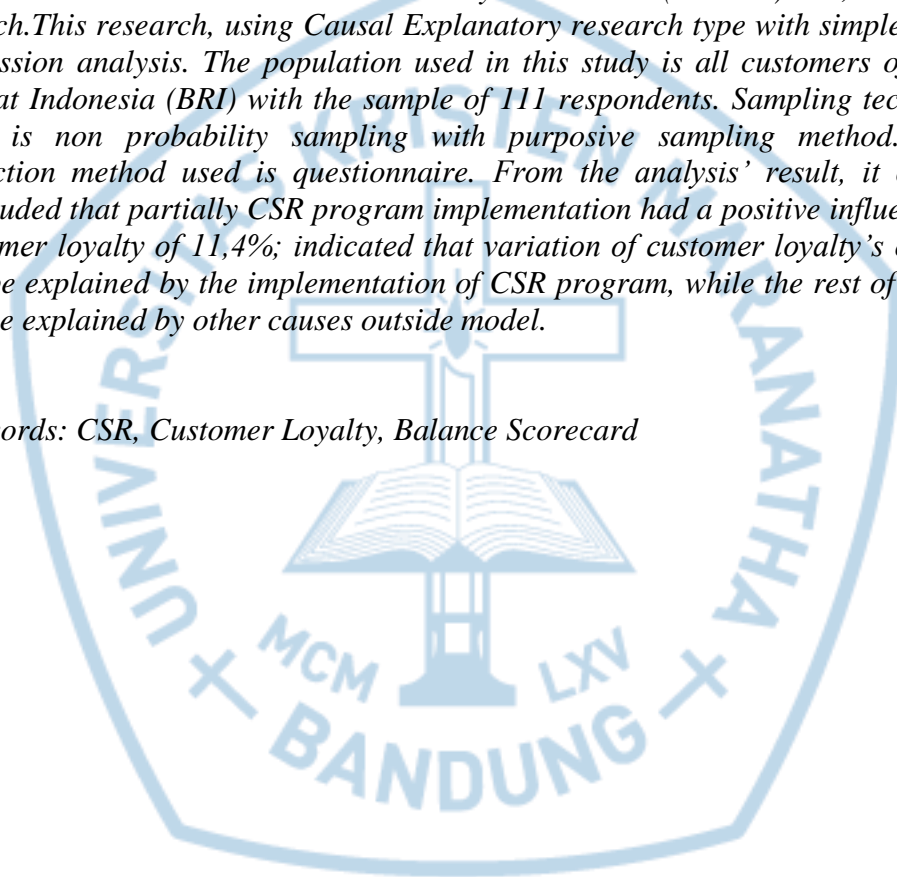
Perkembangan usaha saat ini semakin pesat, banyaknya penawaran produk yang semakin bervariasi membuat konsumen berpindah – pindah dari satu produk ke produk lainnya. Hal tersebut membuat perusahaan memikirkan bagaimana agar mampu bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat tanpa melanggar etika dalam berbisnis. Dalam hal ini, perusahaan – perusahaan tidak hanya mementingkan bagaimana perusahaan mendapatkan keuntungan saja, akan tetapi perusahaan juga perlu memikirkan aspek sosial seperti *Corporate Social Responsibility*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap loyalitas Nasabah sebagai salah satu ukuran *Balanced Scorecard* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ponorogo. Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian *Causal Explanatory* dengan metode analisis regresi linier sederhana. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan sampel sebanyak 111 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuisisioner. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial Implementasi program CSR berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 11,4% menunjukkan bahwa variasi perubahan loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel implementasi program CSR, sedangkan sisanya sebesar 88,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

Kata Kunci: CSR, Loyalitas Konsumen, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

The current business development is growing rapidly, the number of product offerings that is continuing to increase makes consumers move from one product to another. It makes the company think about how to survive in the midst of this increasing fierce competition without violating the ethics in business. In this case, companies are not only concerned with how companies benefit only, but companies also need to think about social aspects such as Corporate Social Responsibility. This study aims to explain the impact of Corporate Social Responsibility (CSR) implementation on Customer loyalty as one of Balance Scorecard measurement at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Ponorogo Branch. This research, using Causal Explanatory research type with simple linear regression analysis. The population used in this study is all customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) with the sample of 111 respondents. Sampling technique used is non probability sampling with purposive sampling method. Data collection method used is questionnaire. From the analysis' result, it can be concluded that partially CSR program implementation had a positive influence on customer loyalty of 11,4%; indicated that variation of customer loyalty's change can be explained by the implementation of CSR program, while the rest of 88,6% can be explained by other causes outside model.

Keywords: CSR, Customer Loyalty, Balance Scorecard

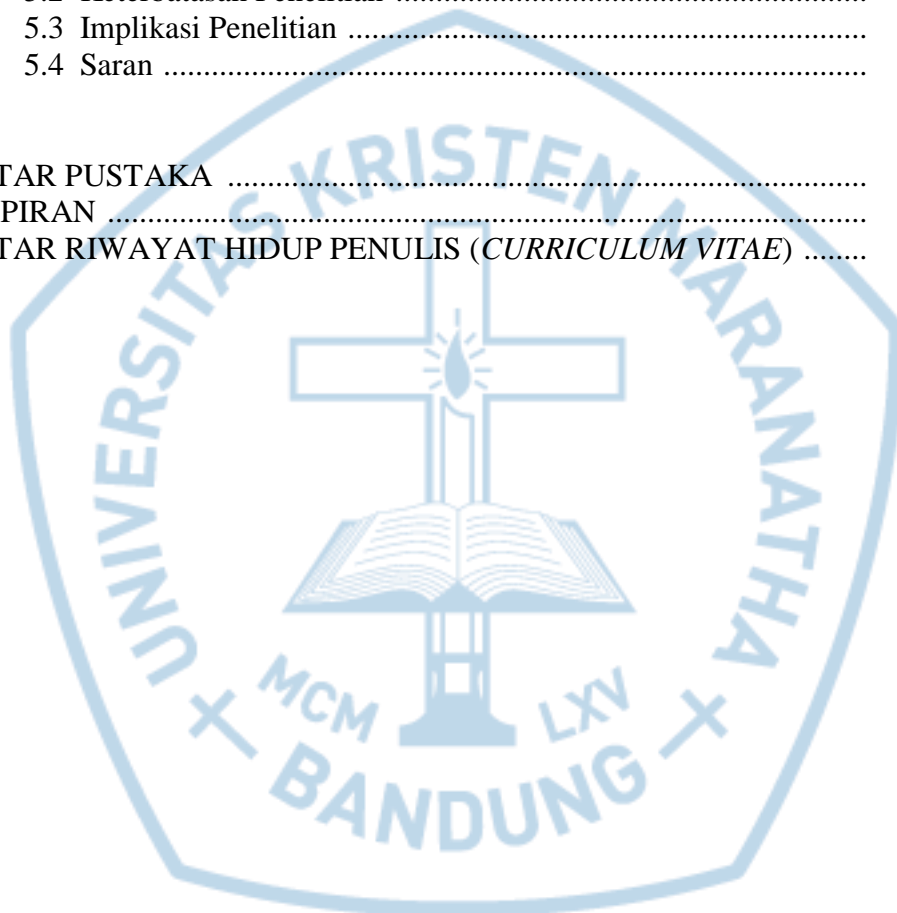


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i>	8
2.1.2 Jenis-jenis Program <i>Corporate Social Responsibility</i> ...	8
2.1.3 Prinsip Dasar Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i>	10
2.1.4 Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	11
2.1.5 Indikator Keberhasilan Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	11
2.1.6 Manfaat Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	13
2.1.7 Pengertian Loyalitas Nasabah	13
2.1.8 Jenis-jenis Loyalitas Nasabah	14
2.1.9 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah .	15
2.1.10 Tahapan Loyalitas Nasabah	16
2.1.11 Indikator Loyalitas Nasabah	17
2.1.12 Manfaat Loyalitas Nasabah	18
2.1.13 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.14 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Rerangka Teoritis	23
2.4 Rerangka Pemikiran	25
2.5 Pengembangan Hipotesis	26
2.5.1 Pengaruh Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah	26
2.6 Model Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5 Definisi Operasional Variabel (DOV)	30
3.5.1 Variabel Bebas	31
3.5.2 Variabel Terikat	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.8 Metode Pengujian Instrumen	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.9 Metode Pengujian Asumsi Klasik	34
3.9.1 Uji Normalitas	35
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	35
3.10 Metode Pengujian Hipotesis	36
3.10.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	36
3.10.2 Koefisien Determinasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI	38
4.1.2 Visi dan Misi BRI	40
4.1.3 Program CSR PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Responden	43
4.2.2 Karakteristik Responden	44
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.2.3 Detugas akhir Data Penelitian	47
4.2.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	47
4.2.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y Loyalitas Nasabah	50
4.2.4 Metode Pengujian Instrumen	54
4.2.4.1 Uji Validitas	54
4.2.4.2 Uji Reliabilitas	55
4.2.5 Metode Pengujian Asumsi Klasik	57
4.2.5.1 Uji Normalitas	57
4.2.5.2 Uji Heteroskedastisitas	58

4.2.6 Metode Pengujian Hipotesis	60
4.2.6.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	60
4.2.6.2 Koefisien Determinasi	61
4.2.6.3 Persamaan Regresi	62
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Pengaruh Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah	65
 BAB V PENUTUP	 68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	69
5.3 Implikasi Penelitian	70
5.4 Saran	71
 DAFTAR PUSTAKA	 72
LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	101



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Rerangka Teoritis	24
Gambar 2.2	Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.3	Model Penelitian	27



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel (DOV)	31
Tabel 3.2	Skala Likert	33
Tabel 4.1	Program <i>Corporate Social Responsibility</i> PT. BRI Kantor Cabang Ponorogo	41
Tabel 4.2	<i>Descriptive Statistics</i>	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.6	<i>Descriptive Statistics</i>	47
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Data Variabel Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	49
Tabel 4.8	Pengkategorian Didasarkan pada Perhitungan Antara Mean Ideal dan Standar Deviasi Ideal	49
Tabel 4.9	Kategori Kecenderungan Data Variabel Implementasi Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	50
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Data Variabel Loyalitas Nasabah .	52
Tabel 4.11	Pengkategorian Didasarkan pada Perhitungan antara Mean Ideal dan Standar Deviasi Ideal	52
Tabel 4.12	Kategori Kecenderungan Data Variabel Loyalitas Nasabah	53
Tabel 4.13	<i>KMO and Bartlett's Test</i>	54
Tabel 4.14	Variabel X1 (Implementasi Program CSR)	56
Tabel 4.15	Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	56
Tabel 4.16	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	58
Tabel 4.17	<i>Coefficients^a</i>	59
Tabel 4.18	<i>Coefficients^a</i>	61
Tabel 4.19	<i>Model Summary</i>	62
Tabel 4.20	<i>Coefficients^a</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian 75
Lampiran B	Tabulasi Data 79
Lampiran C	Rekap Penyaluran Program Bina Lingkungan (CSR) BRI di Wilayah Kabupaten Ponorogo Tahun 2016-2017 84
Lampiran D	Dokumentasi 86
Lampiran E	Statistik Deskriptif 88
Lampiran F	Uji Validitas 93
Lampiran G	Uji Reliabilitas 94
Lampiran H	Uji Normalitas 95
Lampiran I	Uji Heterokedastisitas 96
Lampiran J	Koefisien Determinasi 97
Lampiran K	Uji T (Uji Pengaruh) 98
Lampiran L	Persamaan Regresi 99
Lampiran M	Surat Keterangan Penelitian 100

