

PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH SEBAGAI SALAH SATU UKURAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PONOROGO

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)

**Oleh
DITTA RAHAYU NURLITA
1451055**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAM ON CUSTOMER
LOYALTY AS ONE OF THE MEASUREMENT OF
BALANCED SCORECARD AT PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK PONOROGO BRANCH***

A THESIS

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Accounting***

By
DITTA RAHAYU NURLITA
1451055



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Salah Satu Ukuran *Balanced Scorecard* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ponorogo” yang dibuat untuk memenuhi persyaratan program studi Strata 1 Fakultas Ekonomi Program studi Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa tanpa hikmat dan anugerah Tuhan Yang Maha Esa, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Kepada Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha dan selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dalam menyusun tugas akhir ini, yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran untuk memberikan masukan dan perbaikan dalam penyusunan tugas akhir ini
2. Kepada Ibu Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
3. Kepada Ibu Dra. Robertha Titik D.R. Ngesti U., Ec., M.Ak., Ak., CA., selaku dosen wali selama penulis menimba ilmu di Universitas Kristen Maranatha.
4. Kepada para dosen fakultas ekonomi yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan saran kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Universitas Kristen Maranatha.
5. Kepada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ponorogo yang telah memberikan ijin melakukan penelitian dan bersedia memberikan data yang penulis butuhkan.
6. Kepada Bapak Oloan Susanto Nasution selaku Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ponorogo yang sudah bersedia mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Bapak Icksan selaku bagian pelaksanaan program CSR PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ponorogo yang sudah mengijinkan dan membantu dalam pelaksanaan penelitian
8. Kepada keluarga, khususnya orangtua penulis Drs. H. Encep Nurzaman, Ak., dan Hj. Poppy Puspitasari yang telah memberikan cinta, kasih sayang, semangat, dan dorongan moril dan materil dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Kepada kakak-kakak penulis Hesty Cahyani, S.E., M.M., Wahyoe Noviano, S.E., Taufik Hidayat, S.E., Yuniar Afrilian, S.Pd., dan Dien Savitri, S.Psi., yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis selama mengerjakan laporan tugas akhir ini.
10. Kepada keponakan penulis Khansa Aletyfia Noviano dan Arkana Said Hidayat yang telah memberikan semangat kepada penulis selama mengerjakan laporan tugas akhir ini.

11. Kepada Muhammad Iflah Haja yang selalu mendoakan, memberikan dorongan semangat dan masukan yang sangat membantu kepada penulis selama mengerjakan laporan tugas akhir ini.
12. Kepada Zsazsa Zakiah Latif dan keluarga yang menemani penulis dalam mencari data dan memberikan rekomendasi tempat untuk penelitian.
13. Kepada Fransisca Ulvah, S.IP., yang sudah membantu dan menemani penulis dalam proses pengambilan data sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
14. Kepada teman-teman S1: Zsazsa Zakiah Latif, Lita Preticia, Sally Melinda, Fegi Sabrina, dan Fannica Daina yang sudah memberikan kontribusi referensi bagi penulis
15. Kepada semua pihak yang telah berperan dalam penulisan laporan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan secara satu per satu.

Penulis sadar akan ketidaksempurnaan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar segala kekurangan pada laporan tugas akhir ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi penulis. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak. Penulis juga berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2018

Ditta Rahayu Nurlita