

**PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN CITRA PERBANKAN DAN SIKAP NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi



**Oleh:**

**DEVIANA RAHMASARI**

**08412141039**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2012**

**PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN CITRA PERBANKAN DAN SIKAP NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)**

**PROPOSAL SKRIPSI**

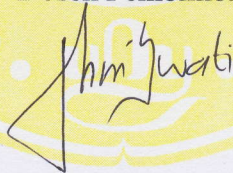
Oleh:

**DEVIANA RAHMASARI**

**NIM 08412141039**

Telah diseminarkan oleh  
Nara Sumber Skripsi Program Studi Akuntansi  
Pada Tanggal 2 Mei 2012

Dosen Pembimbing



**Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.**

**NIP. 19681014 199802 2 001**

Wakil Dekan I



**Dr. Moerdiyanto M. Pd. M.M**

**NIP. 19580507 198303 1 001**

**PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN CITRA PERBANKAN DAN SIKAP NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)**

SKRIPSI

Oleh:

DEVIANA RAHMASARI

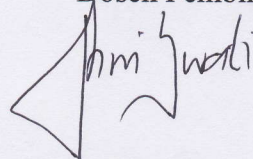
NIM. 08412141039

Telah disetujui dan disahkan  
Pada tanggal 25 September 2012

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi  
Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



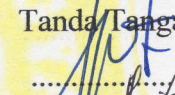


Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.

NIP. 19681014 199802 2 001

## PENGESAHAN

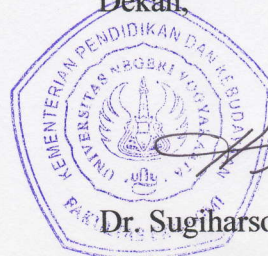
Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening (Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)” yang disusun oleh Deviana Rahmasari, NIM 08412141039 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 9 Oktober 2012 dan dinyatakan lulus.

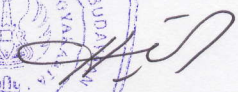
### DEWAN PENGUJI


Nama Lengkap	Kedudukan	Tanda Tangan	Tanggal
Indarto Waluyo, M. Acc., CPA.	Ketua Penguji		16/10 2012
Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.	Sekretaris Penguji		18/10 2012
Ngadirin Setiawan, S.E., M.S.	Penguji Utama		15/10 2012

Yogyakarta, Oktober 2012  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



  
Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002 

## **MOTTO**

“DREAM, BELIEVE, MAKE IT HAPPEN”

(@agnezmo)

“Saat ini kita adalah kepompong yang bersiap untuk menjadi kupu-kupu”

(deviana)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karya sederhana

ini penulis persembahkan kepada:

Orangtuaku atas segalanya, semoga **Ayah** dan **Ibu** bangga dengan ini.

**Orangtua keduaku**, atas segala perhatian, pengertian, dan arti kehidupan.

**Almamater**-ku.

## BINGKISAN

Dibingkiskan untuk:

Kakakku **Kunto Adi Negoro, Kitty Maharani, Kunti Nastiti, Samsul Hadi**

dan adikku **Totok Nurtyasno** untuk motivasi dan semangatnya.

Ponakanku **Yudhistira Al-Fatih** dan **Abimanyu Adz-Dzaky,**

kalian hiburan yang menyenangkan.

**Berlian Kresna Aji,** yang mendampingi perjalananku sejak akhir bangku sekolah hingga kini meraih Sarjana, dengan segala lika-liku dan keluh kesahku.

**Dwi Susanti, Wahyu Purnama, Widya Setiawati,**

persahabatan itu indah dan menyenangkan.

Teman bermainku **Arum Rahma, Rescyana, Laila Kurnia,** “Mlinjo” yang

kutemukan di perkuliahan.

Puspita Dina, Retno Sulisty, Yuseila, beserta rombongan **Cimol**-nya.

Tyas, Dymita, Anisa, Dewi Ferina, Putri Ardi, beserta **Kesebelasan**-nya

Rombongan peramai **whatsapp Aksi08** untuk pencair suasana dan sumber

informasi kampus yang berharga di setiap detiknya.

Teman-teman **KKN UNY 63,** kurun waktu dua bulan menjadikan kita

keluarga.

Teman seperjuangan, **Ayu Kartini, Rita Tatha, Randi Maipan,**

skripsi itu berkesan ya ?

Teman-teman **Akuntansi A dan B 2008,** atas keakraban dan perjuangan

bersama-sama untuk bersinar. Sukses untuk kita semua.

**Teman-teman** dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Deviana Rahmasari  
NIM : 08412141039  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility*  
Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan  
Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening (Kasus pada  
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan.

Yogyakarta, 25 September 2012

Penulis,



Deviana Rahmasari  
NIM. 08412141039

**PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN CITRA PERBANKAN DAN SIKAP NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)**

**Oleh:  
Deviana Rahmasari  
NIM. 08412141039**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Citra Perbankan (2) pengaruh Penerapan CSR terhadap Sikap Nasabah (3) pengaruh Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (4) pengaruh Sikap Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (5) Pengaruh Penerapan CSR terhadap Loyalitas Nasabah (6) pengaruh Penerapan CSR terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah PT BRI (Persero) Tbk. Cabang Bantul. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel 100 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah Penerapan CSR ( $X_1$ ), Citra Perbankan ( $X_2$ ), Sikap Nasabah ( $X_3$ ), dan Loyalitas Nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Uji validitas instrumen menggunakan teknik *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda, dan analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil analisis regresi pada taraf signifikan 5% menunjukkan (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan CSR terhadap Citra Perbankan dengan  $R=0,204$  dan nilai  $R^2=0,042$ , serta diperoleh  $t_{hitung}$  2,064 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,9842, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan CSR terhadap Sikap Nasabah dengan  $R=0,251$  dan nilai  $R^2=0,063$ , serta diperoleh  $t_{hitung}$  2,566 >  $t_{tabel}$  1,9842, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *standardized coefficients beta* sebesar 0,243 (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan Sikap Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan *standardized coefficients beta* sebesar 0,310, (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan CSR terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *standardized coefficients beta* positif sebesar 0,393, (6) Variabel CSR dapat secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maupun secara tidak langsung melalui Citra Perusahaan dan Sikap Nasabah. Besarnya pengaruh langsung adalah sebesar 0,393 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,127 sehingga pengaruh yang sebenarnya adalah pengaruh langsung variabel Penerapan CSR terhadap Loyalitas Nasabah.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening (Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)”

Dalam penyusunan Tugas Akhir skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan peran serta berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.A., M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
3. Ibu Dhyah Setyorini, M.Si., Ak., Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
4. Ibu Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Bapak Ngadirin Setiawan, S.E., M.S., Dosen Narasumber Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

6. Semua Dosen Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Seluruh Staf Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Seluruh Staf dan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang juga telah membantu penulis selama penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan banyak kritik dan saran yang membangun. Semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak

Yogyakarta, 25 September 2012

Penulis,

Deviana Rahmasari  
NIM. 08412141039

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>BINGKISAN</b> .....	vi
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11

<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> .....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Loyalitas Nasabah.....	13
a. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	13
b. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	16
c. Indikator Loyalitas Nasabah.....	18
2. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	20
a. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	20
b. Pendekatan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	23
c. Bentuk <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	24
d. Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	26
e. Perlakuan Akuntansi dan Pelaporan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	29
f. Dampak Pelaporan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	32
3. Citra Perbankan .....	32
a. Pengertian Citra Perbankan .....	32
1) Citra.....	32
2) Bank .....	34
b. Tahapan Citra Perbankan .....	39
c. Indikator Citra Perbankan .....	40
4. Sikap Nasabah .....	42
a. Pengertian Sikap Nasabah .....	42
b. Karakteristik Sikap.....	43

c. Faktor-faktor Terbentuknya Sikap Nasabah.....	45
d. Model Sikap.....	45
e. Fungsi Sikap .....	47
B. Penelitian yang Relevan .....	49
C. Kerangka Berpikir .....	52
D. Paradigma Penelitian.....	58
E. Hipotesis Penelitian.....	59
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Jenis Penelitian.....	61
C. Populasi dan Sampel.....	61
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	68
F. Instrumen Penelitian.....	69
G. Uji Coba Instrumen .....	71
1. Uji Validitas .....	71
2. Uji Reliabilitas.....	73
H. Teknik Analisis Data.....	74
1. Uji Prasyarat Analisis .....	74
a Uji Normalitas .....	74
b Uji Linearitas .....	76
c Uji Multikolinearitas .....	77
d Uji Heteroskedastisitas.....	78

2. Pengujian Hipotesis .....	79
a Analisis Regresi Linear Sederhana .....	79
b Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
c Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	84
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>87</b>
A. Hasil Penelitian .....	87
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	87
2. Deskripsi Data Penelitian.....	97
a. Deskripsi Responden.....	97
b. Deskripsi Variabel Penelitian .....	101
B. Analisis Data.....	115
1. Uji Prasyarat Analisis .....	115
a. Uji Normalitas .....	115
b. Uji Linearitas .....	118
c. Uji Multikolinearitas.....	119
d. Uji Heteroskedastisitas.....	120
2. Hasil Pengujian Hipotesis .....	123
a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	123
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	127
c. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	131
3. Intepretasi Hasil.....	133

C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	135
a. Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Citra Perbankan.....	135
b. Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Sikap Nasabah.....	136
c. Pengaruh Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah.....	137
d. Pengaruh Sikap Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	138
e. Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	138
f. Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening.....	139
D. Keterbatasan Penelitian .....	140
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	139
A. Kesimpulan .....	141
B. Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	144
<b>LAMPIRAN</b> .....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	69
2. Kisi-kisi Instrumen Variabel Citra Perbankan.....	70
3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Sikap Nasabah .....	70
4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Loyalitas Nasabah.....	70
5. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	73
6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	74
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	98
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	99
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	99
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
11. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah .....	103
12. Kategori Variabel Loyalitas Nasabah. ....	105
13. Distribusi Frekuensi Variabel Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	106
14. Kategori Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	108
15. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perbankan .....	110
16. Kategori Variabel Citra Perbankan.....	111
17. Distribusi Frekuensi Variabel Sikap Nasabah.....	113
18. Kategori Variabel Sikap Nasabah.....	114



19. Hasil Uji Normalitas .....	118
20. Hasil Uji Linearitas .....	119
21. Hasil Uji Multikolinearitas .....	119
22. Model <i>Summary</i> Regresi $X_1$ terhadap $X_2$ .....	123
23. <i>Coefficient</i> Regresi $X_1$ terhadap $X_2$ .....	124
24. Model <i>Summary</i> Regresi $X_1$ terhadap $X_3$ .....	125
25. <i>Coefficient</i> Regresi $X_1$ terhadap $X_3$ .....	125
26. Model <i>Summary</i> Regresi $X_1, X_2, X_3$ terhadap $Y$ .....	127
27. Anova Regresi $X_1, X_2, X_3$ terhadap $Y$ .....	127
28. <i>Coefficient</i> Regresi $X_1, X_2, X_3$ terhadap $Y$ .....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tahapan Citra Perbankan .....	39
2. Paradigma Penelitian.....	58
3. Diagram <i>Path</i> .....	84
4. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 1 .....	116
5. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 2 .....	116
6. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 3 .....	117
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Regresi 1.....	121
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Regresi 2.....	121
9. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Regresi 3.....	122
10. Analisis <i>Path</i> .....	133

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Uji Coba Penelitian.....	146
2. Data Uji Instrumen Penelitian .....	151
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	152
4. Kuisisioner Penelitian.....	161
5. Data Variabel Penelitian.....	166
6. Distribusi Frekuensi .....	169
7. Uji Prasyarat Analisis.....	170
8. Uji Hipotesis .....	180
9. Tabel.....	183
10. Surat Izin Penelitian .....	184