

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY SEBAGAI PEMBENTUK
CITRA DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BANK BPD DIY SYARIAH)**



SKRIPSI

Oleh:

Suci Ayuningtias

NPM: 20080730020

PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

***CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI PEMBENTUK
CITRA DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BANK BPD DIY SYARIAH)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I.) Strata Satu
pada prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

Suci Ayuningtias

NPM: 20080730020

PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 15 Agustus 2012

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Suci Ayuningtias
NPM : 20080730020
Judul : *Corporate Social Responsibility* Sebagai Pembentuk Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BPD DIY SYARIAH)


Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing



Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag

PENGESAHAN


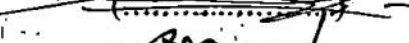

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY SEBAGAI PEMBENTUK
CITRA DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah Bank BPD DIY SYARIAH)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Suci Ayuningtias

NPM : 20080730020

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 30 Agustus 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

	Sidang Dewan Penguji	
Ketua Sidang	:: M. Sobar, S.E.I.	
Pembimbing	:: Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag	
Penguji	:: H. Asep Purnama Bahtiar, S.Ag; M.Si.	

Yogyakarta, 30 Agustus 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,




Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suci Ayuningtias

NPM : 20080730020

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendirian belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Agustus 2012

Yang membuat pernyataan,



Suci Ayuningtias

*keinginan - keinginan ini.
Jangan pernah berhenti beremponi dalam mewujudkan*

(Mario Teguh)

*"Kadang keberhasilan baru akan tiba setelah kesulitan
diikuti. Maka jangan menyerah dalam menggapai
keberhasilan walau kesulitan menghadang."*

(Sam Cowing)

*"Gkses mempunyai formula sederhana :
Berusaha dengan sebaik-baiknya yang membuat orang
suka."*

MOTTO

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan serta berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan kepada

1. Ibu saya dan keluarga besar saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan Strata Satu ini. Sepupu seperjuangan saya (Riris) terima kasih atas motivasi dan pengertian yang telah diberikan kepada saya.
2. Kepada pihak Fakultas Agama Islam, yang banyak membantu saya dalam proses ini, termasuk pembimbing saya Bapak Drs. Moh Mas'udi, M.Ag yang telah membimbing saya dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih banyak saya ucapkan.
3. Kepada pihak Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan izin dan kerjasama dalam proses penelitian ini, sehingga dapat tersusun skripsi ini (Bapak Sumarno, Ibu Titis, Mba Rini, Mba Rizqa) dan seluruh pihak BPD DIY Syariah yang tidak dapat disebut satu per satu.
4. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan warna-warni dalam kehidupan saya dan juga yang selalu membantu menyemangati saya (Rasyidatul, Eka, Lia, Bintan, Erna, Dinda) terima kasih banyak saya ucapkan.
5. Keluarga besar EPI kosong delapan, tetap jaga kekompakan kita kawan.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menjadi bagian perjalanan saya, terima kasih banyak.

Penulis



Suci Ayuningtias

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan serta berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang *Corporate Social Responsibility* sebagai Pembentuk Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD DIY Syariah.

Maksud penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Agama Islam jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak untuk memperlancar proses studi maupun penelitian, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Miftakhul Khasanah, S.TP, M.Si Selaku kepala Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada seluruh dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama ini.
5. Karyawan Tata Usaha Fakultas Agama Islam yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas administrasi dan perkuliahan.

6. Pihak Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan izin untuk bisa melaksanakan penelitian.
7. Kepada ibu dan keluarga besar, yang telah banyak memberikan doa dan semangat yang terus mengalir diberikan kepada saya.
8. Teman-Teman EPI 08, terima kasih atas bantuan, kerjasama dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, saya ucapkan terima kasih banyak atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kritik dan saran akan penulis perhatikan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti



Suci Ayuningtias

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
BAB II TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	10
A. Tujuan Akademik	10
B. Tujuan Non- Akademik	10
C. Manfaat Penelitian	11
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pengertian Corporate Social Responsibility	12
2. Jenis Tanggung Jawab Sosial (Corporate Social Responsibility)	13

3. Undang-Undang yang mengatur tentang Corporate Social Responsibility. ...	17
4. Manfaat implementasi Corporate Social Responsibility.....	22
5. Pro dan Kontra terhadap Corporate Social Responsibility.	22
6. Tanggung jawab sosial dalam Islam	23
7. Pandangan Al-Qur'an tentang kekayaan.....	24
8. Distribusi Kekayaan dan Dampaknya Terhadap Masyarakat	25
9. Citra.....	26
10. Loyalitas nasabah.....	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu	29
C. Hipotesis.....	32
D. Kerangka Pemikiran	33
BAB IV METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan penelitian	34
B. Objek dan subjek penelitian.....	34
C. Definisi operasional variabel penelitian.....	35
D. Teknik pengambilan sampel	38
E. Jenis data.....	38
F. Teknik pengumpulan data.....	39
G. Uji validitas dan reliabilitas.	39
H. Teknik Analisis data.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum BPD DIY	44
B. Gambaran Umum BPD DIY Syariah	45
C. Perkembangan BPD DIY Syariah.....	46
D. <i>Corporate Social Responsibility</i> BPD DIY Syariah	50

E. Karakteristik Responden	54
F. Uji Instrumen.....	58
G. Uji Hipotesis dan analisis data	64
BAB VI PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR TABEL

Table 1:.....	1
Tabel 2.....	54
Tabel 3.....	55
Tabel 4.....	56
Tabel 5.....	57
Tabel 6.....	60
Tabel 7.....	63
Tabel 8.....	64
Tabel 9.....	67
Tabel 10.....	69
Tabel 11.....	70
Tabel 12.....	71
Tabel 13.....	72
Tabel 14.....	72
Tabel 15.....	73