

**PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY*(CSR) TERHADAP LOYALITAS  
NASABAHLEMBAGA KEUANGAN ISLAM  
(Studi pada Nasabah LKI Buana Kartika Mranggen)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
Dalam Ilmu Syari'ah dan Ekonomi Islam



Disusun Oleh:

AS'ADATUR ROHMAH  
092411036

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2013**

Nur Fatoni, M.Ag  
Gondang, RT 2/IV Cepiring, Kendal  
Ratno Agriyanto, M.Si  
Perum Griya Sekar Gading blok c/6 Kalisegoro Gunung Pati Semarang

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdri. As'adatur Rohmah

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
dan Ekonomi Islam  
IAIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

↳ Nama : As'adatur Rohmah  
Nim : 092411036  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan Islam (Studi pada Nasabah LKI Buana Kartika Mranggen)**

Dengan ini, saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



Nur Fatoni, M.Ag  
NIP. 19730811 200003 1 004

Semarang, 22 Nopember 2013

Pembimbing II



Ratno Agriyanto, M.Si  
NIP. 19800128 200801 1 010



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp/Fax 7601295, 7615387  
Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Nama : AS'ADATUR ROHMAH  
NIM : 092411036  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Judul : **PENGARUH PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH LEMBAGA KEUANGAN ISLAM (Studi pada Nasabah LKI Buana Kartika Mranggen)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang, dan dinyatakan LULUS pada tanggal:

**18 Desember 2013**

Dan dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Strata satu (1) dalam Ilmu Syari'ah dan Ekonomi Islam.


Ketua Sidang

  
**Achmad Arief Budiman, M.Ag**  
NIP. 19691031 199503 1 002

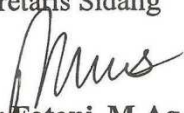
Penguji I

  
**Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag**  
NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing I

  
**Nur Fatoni, M. Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

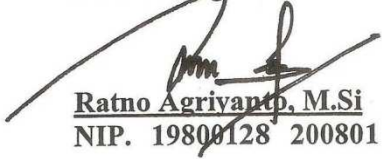
Semarang, 18 Desember 2013  
Mengetahui,  
Sekretaris Sidang

  
**Nur Fatoni, M.Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji II

  
**A. Turmudi, SH., M.Ag**  
NIP. 19690708 200501 1 004

Pembimbing II

  
**Ratno Agrivanto, M.Si**  
NIP. 19800128 200801 1 010

## MOTTO



*Katakanlah: "Sesungguhnya Tuhan kamu melapangkan rezki bagi siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hamba-Nya dan menyempitkan bagi (siapa yang dikehendaki-Nya)". dan barang apa saja yang kamu nafkahkan, Maka Allah akan menggantinya dan Dia-lah pemberi rezki yang sebaik-baiknya.*

*(Q.S. Saba' : 39)*

## PERSEMBAHAN



### Skripsi ini Saya Persembahkan Untuk:

*Bapak dan ibu tercinta, Bpk. H. Muhammad Ali dan Ibu Hj. Rochmatun  
terimakasih atas segala kasih sayang, perhatian, do'a,  
nasihat, dan pengorbanan yang telah dilimpahkan selamaini*

*kakak—kakakku tercinta, mb' tutik, mbfidah, msrofiq, mbeny,  
mswahib, mbnafis, terimakasih untuk dukungan  
dan semangat yang sangat luar biasa*

*Simbah putri Hj. Salamah, yang selalu memberi  
wejang dan nasehat kepada penulis*

*Keluarga besar pondok pesantren putri Al-Hikmah, khususnya  
Romo Kyai Annan Muqoddam dan Ibu Nyai Rofiqotul Maqiyah AH, sekeluarga  
yang penulis tunggubaro kah dan manfaatiilmunya.*

*sahabat-sahabatku semua, terimakasih untuk kenangan  
yang sangat indah ini*

*IAIN Walisongo Semarang*

**DEKSI**  
v

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab,  
Penulis menyatakan bahwa kripsi ini tidak berisi materi yang  
telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan.  
Demikian juga kripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran  
orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi  
yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 25 Nopember 2013  
Deklarator,

**As'adatur Rohmah**  
**NIM. 092411036**

## ABSTRAK

Dalam industri lembaga keuangan syariah, LKI Buana Kartika yang tumbuh sebagai salah satu koperasi syariah menyoal dunia usaha tidak lagi sekedar kegiatan ekonomi untuk menciptakan keuntungan demi kelangsungan usahanya, melainkan juga tanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan. Berbagai jenis program CSR dilakukan oleh LKI Buana Kartika melalui berbagai macam kegiatan seperti: santunan kepada anak yatim piatu, memberikan bantuan pendidikan terhadap yatim piatu, memberikan sumbangan terhadap program-program keagamaan, dan lain-lain. Banyaknya dana CSR yang diberikan tergantung pada perolehan laba perusahaan setiap tahun. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh CSR terhadap loyalitas nasabah di LKI Buana Kartika.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh CSR terhadap loyalitas nasabah LKI Buana Kartika Mranggen, yang diukur dari variabel-variabel CSR, yaitu: tanggung jawab ekonomi, tanggung jawab legal, tanggung jawab etis dan tanggung jawab diskresi. Diharapkan dari informasi yang diperoleh dapat digunakan oleh perusahaan untuk menambah kegiatan-kegiatan CSR dan kualitas program CSR sehingga dapat meningkatkan lagi loyalitas nasabah di masa yang akan datang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana terdapat satu variabel yaitu CSR sebagai variabel bebas (*independent*) dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat (*dependent*). Objek penelitian ini di LKI Buana Kartika Mranggen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Serta menggunakan alat ukur berupa validitas dan reliabilitas dalam *Cronbach Alpha*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan parsial dengan menggunakan SPSS 16.0. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah LKI Buana Kartika. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu teknik penarikan sampel *convenience* (*accidental sampling*). Besarnya sampel yang digunakan 90.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CSR berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Ditunjukkan dengan nilai F test yang menunjukkan nilai 223,306 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang dibawah  $\alpha$  5%. Hasil statistik  $F_{tabel} = 3,95$  sehingga dengan membandingkan statistik  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dimana nilai  $F_{hitung}$  (223,306) >  $F_{tabel}$  (3,95) yang artinya bahwa variabel CSR secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Secara determinasi dapat diketahui dari hasil perhitungan  $R$  Square menunjukkan nilainya sebesar 71,7%. Artinya kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependensi sebesar 71,7% sedang yang 28,3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Dari

hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat untuk semua pihak terutama dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

*Keyword: Corporate Social Responsibility (CSR), Loyalitas nasabah.*

**KATA PENGANTAR**

vii

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya ke jalan yang lurus.

Dengan penuh rasa syukur, penulis akhirnya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul *PENGARUH PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH LEMBAGA KEUANGAN ISLAM* (Studi pada Nasabah LKI Buana Kartika Mranggen) sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Islam di Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan dukungan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Ali Murtadho, selaku Kajar Ekonomi Islam.
5. Bapak Nur Fatoni, M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Ratno Agriyanto, M.Si, selaku pembimbing II, terima kasih atas arahan, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.



6. Ibu Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag., selaku wali studi yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis.
7. Segenap dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam , yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
8. Bapak Agus Salim, Bapak Widodo, serta seluruh karyawan LKI Buana Kartika Mranggen yang telah kooperasi bersedia memberikan informasi sehingga penelitian berjalan begitu menyenangkan dan mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan.
9. Ayahanda dan ibunda tercinta, yang tak henti-hentinya mencurahkan perhatian, do'a yang tulus, motivasi, kasih sayang, dan membesarkan penulis.
10. Kakak-kakakku tercinta, Mbak Tutik, Mbak Fidah, Mas Rofiq, Mbak eny, Mas Wahib, dan Mbak nafis, terima kasih telah memberikan motivasi dan menanamkan optimisme kepada penulis.
11. Bapak kyai Amnan Muqoddam dan Ibu nyai Rofiqotul Makiyyah, terima kasih telah memberikan ilmu dan nasehat-nasehatnya kepada penulis.
12. Teman-temanku penghuni kamar Az-Zukhruf, Dwi, Anis, Silvy, Epin, Ulyl, Nadya, Mbak Hid, Dek Uus, dan Lya, yang selalu menghiburku dengan tingkah laku kalian.
13. Kelas EIA9 kalian adalah teman-teman terhebat yang telah menjadikan kelas EIA9 menjadi lebih hidup.
14. Seseorang yang menjadi sumber inspirasi dan penyemangat bagi penulis. Semoga kita selalu diberikan jalan yang terbaik oleh-Nya.

Semogakebaikandankeikhlasan yang  
telahmerecurahkanbisamenjadiamalsalehdanmendapatimbalan yang ahsandari  
Allah SWT.Amin.

Penulismenyadaribahwapenyusunanskripsiinimasihjauhmencaipaikesempu  
rnaan, untukitupenulissangatmengharapankritikdan saran konstruktif demi  
kesempurnaanskripsiini.Semogaskripsiinidapatbermanfaatbagipenulisdanparapem  
bacaumumnya.Amin.

Semarang, 25 Nopember2013

Penulis,

**AS'ADATUR ROHMAH**  
**NIM. 092411036**

**DAI   ix   SI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7

1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> x	
2.1 Deskripsi Teori.....	11
2.1.1 Koperasi .....	11
2.1.2 Koperasi Syari'ah .....	16
2.1.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	22
2.1.4 Loyalitas konsumen .....	37
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	44
2.4 Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2 Populasi dan Sampel .....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran Data.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.1.1 Sejarah Berdirinya LKI Buana Kartika Mranggen .....	61

4.1.2 Produk-produk LKI Buana Kartika Mranggen.....	64
4.1.3 Struktur Organisasi LKI Buana Kartika Mranggen.....	66
4.1.4 Program CSR di LKI Buana Kartika Mranggen.....	71
4.1.5 Bentuk CSR di LKI Buana Kartika Mranggen.....	73
4.2 Deskriptif Data Peneliti    xi    esponden .....	73
4.3 Karakteristik Responden .....	74
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	74
4.3.2 Umur Responden .....	75
4.3.3 Pendidikan Responden.....	75
4.3.4 Pekerjaan Responden .....	76
4.3.5 Penghasilan Responden .....	77
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Responden .....	77
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas pada CSR (X) .....	78
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas pada Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	81
4.5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	84
4.5.1 Deskriptif Variabel CSR (X) .....	84
4.5.2 Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	86
4.6 Analisis Data .....	87
4.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.6.2 Analisis Regresi Sederhana .....	92
4.6.3 Uji Hipotesis .....	93
4.7 Pembahasan.....	96

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran.....	101
5.3 Penutup.....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel1.1	Perbandingan Antara Jumlah Nasabah Setelah Adanya Program CSR .....	5
Tabel1.2	Jenis Kegiatan CSR LKI Buana Kartika Mranggen .....	6
Tabel2.1	Perbedaan CSR dan Marketing .....	36
Tabel 3.1	Alternatif Jawaban Responden .....	50
Tabel3.2	Variabel Dan Indikator Penelitian.....	51
Tabel4.1	Bentuk CSR di LKI Buana Kartika Mranggen .....	73
Tabel4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
Tabel4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	77
Tabel4.7	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	79
Tabel4.8	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel X .....	80
Tabel4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	81
Tabel4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	82
Tabel4.11	Hasil Ringkasan Uji Validitas Variabel Y .....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	83
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel CSR (X) .....	84

Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	86
Tabel4.15	Hasil Uji Autokorelasi .....	91
Tabel 4.16	Hasil Regresi Sederhana Coefficients <sup>a</sup> .....	92
Tabel 4.17	Uji Parsial Coefficients <sup>a</sup> .....	94
Tabel 4.18	Uji Simultan ANOVA <sup>b</sup> .....	95
Tabel4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ragam Tanggung Jawab .....	30
Gambar 2.2 Pemikiran Teoritik.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LKI Buana Kartika Mranggen .....	66
Gambar 4.2 Gambar Uji Heteroskedastisitas .....	88
Gambar 4.3 Uji Normalitas Diagram Histogram .....	89
Gambar 4.4 Uji Normalitas Grafik <i>Scatter Plot</i> .....	90
Gambar 4.5 Daerah Penentuan $H_0$ pada	