

**ANALISIS PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN ANGGOTA PERSATUAN
PENYANDANG DISABILITAS INDONESIA (PPDI) KABUPATEN
LUMAJANG PADA BANK BRI CABANG LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Ach. Nuriz Zuhairuz Zaman

NIM. 214132167

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

**ANALISIS PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN ANGGOTA PERSATUAN
PENYANDANG DISABILITAS INDONESIA (PPDI) KABUPATEN
LUMAJANG PADA BANK BRI CABANG LUMAJANG**

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan tanggung jawab sosial perusahaan dan lingkungan dari perusahaan atas eksistensinya dalam kegiatan bisnis, salah satunya Bank Rakyat Indonesia (BRI). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah bank BRI pada anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI). Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah anggota Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia Kabupaten Lumajang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *random sample*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan adanya pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada anggota PPDI Kabupaten Lumajang.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility* (CSR), **Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.**

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is the corporate social responsibility and environment of the company for its existence in business activities, one of which is Bank Rakyat Indonesia (BRI). The purpose of this study is to determine the comparative influence of Corporate Social Responsibility (CSR) on customer satisfaction and loyalty of BRI bank customers to members of Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI). This research is a quantitative descriptive research. In this study the population is a member of Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia Lumajang District. The sampling technique is done by random sample method. Data collection techniques in the study using questionnaires. Data analysis techniques use simple linear regression analysis. The results of this study indicate that there is a significant impact of Corporate Social Responsibility (CSR) on customer satisfaction, and significant Corporate Social Responsibility (CSR) impact on customer loyalty to PPDI member of Lumajang District.

Keywords: *Corporate Social Responsibility (CSR), Customer Satisfaction and Customer Loyalty.*

