

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT KETERANGAN PENGANTI LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PENDADARAN .....	iv
LAMPIRAN PERSETUJUAN UJI PENDADARAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
Intisari .....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
BAB 2 .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Pemangku Kepentingan ( <i>Stakeholders Theory</i> ).....	8
2.1.2 Teori Dualitas.....	10
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	14
2.1.4.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> di Bank Rakyat Indonesia .....	17
2.1.4.2 <i>Corporate Social Responsibility</i> di Bank Central Asia .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1 Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	26
2.3.2 Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	28
2.3.3 <i>Corporate Social Responsibility</i> dan <i>Corporate Image</i> di Bank Milik Pemerintah dan Bank Swasta .....	29
2.4 Kerangka Penelitian .....	30
BAB III .....	31

3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4.1 Variabel Independen .....	33
3.4.1.1 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	34
3.4.1.1. <i>Corporate Image</i> .....	34
3.4.2 Variabel Dependen .....	35
3.4.3 Definisi Operasional Variabel .....	36
3.5 <i>Pilot Test</i> .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	39
3.5.1 Uji Kualitas Instrumen .....	39
3.5.1.1 Uji Validitas .....	39
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	40
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas .....	40
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.5.3.4 Uji Linearitas .....	41
3.5.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	41
3.5.4.2 Uji Simultan (Uji F) .....	42
3.5.4.3 Uji T Parsial .....	42
3.5.4.4 Uji T Parsial - <i>Dummy Variable</i> .....	43
BAB IV .....	44
4.1 Deskripsi Data .....	44
4.1.1 Responden Penelitian .....	44
4.1.2 Karakteristik Responden .....	45
4.2 Uji Kualitas Instrumen .....	46
4.2.1 Uji Validitas .....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.3 Statistik Deskriptif .....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.4.1 Uji Normalitas .....	49

4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	49
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.4.4 Uji Linearitas .....	50
4.5 Uji Hipotesis / Uji Regresi Linear Berganda .....	51
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	51
4.5.2 Uji Pengaruh Simultan (Uji F) .....	52
4.5.3 Uji T Parsial.....	53
4.5.4 Uji T Parsial - <i>Dummy Variable</i> .....	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
4.6.1 Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	55
4.6.2 Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	56
4.6.3 Perbedaan Pengaruh Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> dan <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Milik Pemerintah dan Bank Swasta .....	57
BAB V .....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Implikasi .....	62
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	62
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	62
5.4 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN .....	71