

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DALAM MENINGKATKAN
CITRA PERUSAHAAN PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG SYARIAH PANGKALPINANG**



SKRIPSI

Oleh:

SANTRIAWATI

2231065

Program Studi: Perbankan Syariah

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DALAM MENINGKATKAN
CITRA PERUSAHAAN PADA BANK SUMSEL BABEL
CABANG SYARIAH PANGKALPINANG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

SANTRIAWATI

2231065

Program Studi: Perbankan Syariah

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id fsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 206/In.40/FS/PP.00.9/08/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa, serta merujuk pada Hasil cek plagiasi (*Original Report*) dengan persentase plagiasi sebesar 20%, kemudian diketahui oleh ketua Program studi, maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Santriawati
NIM : 2231065
Prodi : Perbankan syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 26 Agustus 2026
Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Santriawati

NIM : 2231065

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responsibility Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang"**, adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia bertanggung jawab penuh dan menerima segala konsekuensi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bangka, 5 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Santriawati
2231065



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudari Santriawati
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

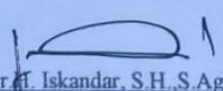
Nama : Santriawati
NIM : 2231065
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responsibility Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

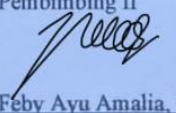
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. H. Iskandar, S.H., S.Ag., M.Hum
NIP. 197305252006041003

Bangka, 5 Agustus 2026
Pembimbing II


Feby Ayu Amalia, M.Pd
NIP. 199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi
Saudari Santriawati

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan,
maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Santriawati
NIM : 2231065
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility
dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Bank Sumsel Babel
Cabang Syariah Pangkalpinang

Telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh
Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima
kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Penguji I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I

NIP. 198208042009121006

Bangka, 01 September 2026

Penguji II

Aswin, M.E.I

NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-423/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Skripsi dengan judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Santriawati
N I M : 2231065
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I.
NIP. 198007132008011010
2. Ketua Program Studi,
H. Reno Ismanto, Lc., MIRKH.
NIP. 198603012019031004
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I.
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



telah dimunakaqasyahkan pada hari: Jum'at 14 Agustus 2026, dengan nilai B (83,60) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah”

(QS. Yusuf: 87)

“ Boleh lelah, tetapi jangan menyerah. Sebab Allah tidak pernah menjanjikan jalan yang mudah, melainkan pertolongan bagi mereka yang terus berusaha”

(Santriawati)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda Amew dan Ibunda Sinah, yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa yang tiada henti, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan yang selalu diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu.
- Bapak dan Ibu Dosen yang mulia, Khususnya dosen pembimbing Bapak Dr. H. Iskandar, S.H., S.Ag., M.Hum., MIFA, (pembimbing I) dan Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., (pembimbing II), yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberikan ilmu, arahan, motivasi, serta pengalaman berharga selama proses ini.
- Sahabat dan teman seperjuangan atas dukungan, semangat dan kenangan yang menemani perjalanan ini.
- Pimpinan beserta seluruh pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang, yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
- Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
- Diri sendiri: atas keteguhan, kesabaran, dan usaha untuk terus melangkah dan berkembang.
- Almamater Tercinta; Tempat menimba ilmu, membentuk karakter, dan menggantung harapan.

Semoga karya ini menjadi awal dari perjalanan panjang untuk menuntut ilmu dan memberi manfaat bagi banyak orang.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PANGKALPINANG

Santriawati

2231065

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaiikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstark

Kualitas pelayanan dan *corporate social responsibility* merupakan dua faktor yang berperan penting dalam membentuk citra perusahaan pada industri perbankan syariah. Pelayanan yang berkualitas serta pelaksanaan program *corporate social responsibility* (CSR) yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah, hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan citra perusahaan yang positif di mata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan *corporate social responsibility* terhadap citra perusahaan pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang. Pelayanan yang berkualitas serta pelaksanaan program *corporate social responsibility* (CSR) yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah, hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan citra perusahaan yang positif di mata masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang, dengan penentuan jumlah sampel melalui rumus *Lemeshow*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan ($t\text{-hitung} = 6,239 > t\text{-tabel} = 1,985$; signifikansi = $0,000 < 0,05$); (2) *corporate social responsibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan ($t\text{-hitung} = 6,419 > t\text{-tabel} = 1,985$; signifikansi = $0,000 < 0,05$). Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang ($t\text{-hitung} = 81.254 > t\text{-tabel} = 2,70$; signifikansi = $0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, CSR, Citra Perusahaan.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Pemilik segala hati dan Penguasa semesta, atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya yang memungkinkan penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada teladan terbaik umat manusia, Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga kenikmatan iman dan Islam dapat terus dirasakan sampai youmul akhir.

Penelitian ini mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responsibility Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr H. Janawi M.Ag, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. Hendra Cipta M.S.I, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
3. Bapak Muhammad Nurdin, M.S.I., selaku Penasehat Akademik
4. Bapak Dr. H. Iskandar, S.H., S.Ag., M.Hum., MIFA, selaku pembimbing I
5. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku pembimbing II
6. Bapak Reno Ismanto, Lc., MIRKH, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
7. Bapak Rifyal Zuhdi Gultom S.E., M.Sei., selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
8. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan motivasi yang mendorong penulis menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh Staf Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memfasilitasi kelancaran administrasi dari awal perkuliahan hingga tahap penyelesaian skripsi

10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, khususnya Ayahanda Umar Dhani dan Ibunda Homsinah, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Adik dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung perjalanan penulis hingga mencapai tahap ini.
12. Saya berterima kasih kepada sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi memiliki impian yang besar. Terima kasih kepada peneliti Skripsi ini yaitu diri saya sendiri, Santriawati. Anak pertama perempuan dan harapan pertama orang tuanya, telah bertahan sejauh ini dan semoga selalu terus berjalan menghadapi rintangan ke depan yang Tuhan berikan. Aku bangga menjadi apa yang aku bisa, atas segala pencapaian-pencapaian kecil yang Tuhan berikan aku selalu bersyukur dan menikmatinya. Semoga aku berbahagia, terus berusaha dimanapun dan kapanpun itu. Aku berdoa setiap langkah kecilku ini selalu diperkuat dan dikelilingi oleh orang-orang yang baik dan hebat. Agar kelak mimpi itu dapat aku raih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi kontribusi dalam pengembangan keilmuan, khususnya di bidang perbankan syariah.

Bangka,.....

Penulis,



Santriawati

NIM. 2231065

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel.....	11
B. Hubungan Antar Variabel	16
C. Kerangka Berpikir Penelitian	21
D. Landasan Teoritis	23
E. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37

B. Data dan Jenis Data	38
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	39
D. Definisi Operasional Variabel	42
E. Desain dan Model Penelitian	45
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	47
G. Teknik Pengumpulan Data	49
H. Validitas dan Reliabilitas.....	51
I. Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Definisi Operasional.....	43
Tabel III. 2 Pengukuran Skala Likert	49
Tabel IV. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	61
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Variabel CSR.....	64
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	65
Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel IV. 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	70
Tabel IV. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel IV. 9 Hasil Uji T	75
Tabel IV. 10 Hasil Uji F	77
Tabel IV. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar III. 1 Desain Penelitian	46
Gambar IV. 1 Hasil Uji Grafik Histogram	68
Gambar IV. 2 Hasil Uji P-P Plot.....	69
Gambar IV. 3 Hasil Uji Scatterplot	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket/Kuesioner

Lampiran 2. Pengesahan Judul Skripsi

Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian

Lampiran 6. Hasil Jawaban Kuesioner

Lampiran 7. Hasil Output Uji Validitas

Lampiran 8. Hasil Output Uji Reliabilitas

Lampiran 9. Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 10. Tabel Uji Multikolinearitas

Lampiran 11. Tabel Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 12. Tabel Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 13. Tabel Uji t

Lampiran 14. Tabel Uji f

Lampiran 15. Tabel Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup