

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP CITRA BANK
KALIMANTAN SELATAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)

**Oleh:
MARISSA YUSANA
NIM. 2420420320002**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP CITRA BANK KALSEL

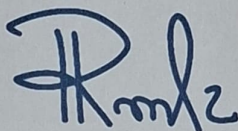
Oleh:

MARISSA YUSANA

2420420320002

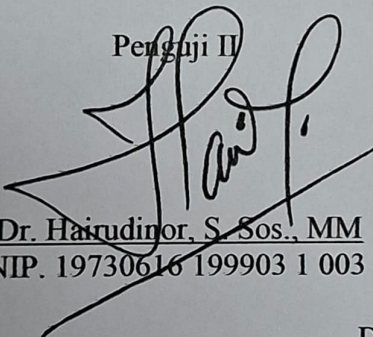
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 20 Juli 2026

Menyetujui,
Penguji I



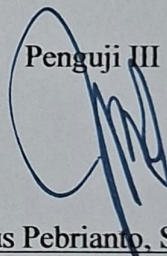
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001

Penguji II



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Penguji III



Dr. Agus Pebrianto, SE, M.Si
NIP. 19740211 200112 1 002

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001



BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Sabtu, Tanggal: Sebelas, Bulan: Juli, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Enam, Semester Genap tahun 2025/2026, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 2466/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 07 Juli 2026.

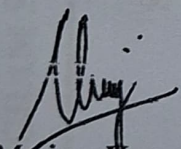
b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Marissa Yusana
N I M : 2420420320002
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 15.00 dan Selesai Jam: 16.30 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana ULM Lantai 3 Ruang 305
Nilai : 85 , dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (~~Lulus~~ / ~~Tidak Lulus~~)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 11 Juli 2026

Mahasiswa yang diuji,


(Marissa Yusana)

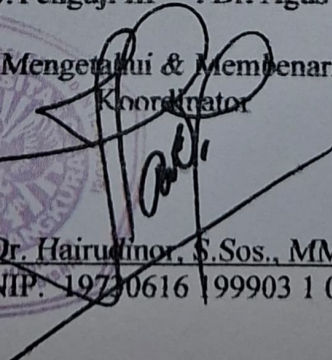
Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

2. Penguji II : Dr. Hairudinor, S.Sos., MM

3. Penguji III : Dr. Agus Pebrianto, SE, M.Si

Mengetahui & Membenarkan:
Koordinator


Dr. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 005/UN8.4/MAB/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

MARISSA YUSANA

NIM. 2420420320002

Dengan Judul Tesis:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR)
Terhadap Citra Bank Kalsel”**

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$ dan
dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 24 Juli 2026

Koordinator MAB,



Dr. Hainudinor, S.Sos, MM

NIP. 197306161999031003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas rahmat, kasih sayang, dan ridho-Nya, atas setiap proses yang penuh pembelajaran, tantangan, dan perjuangan akhirnya dapat dilalui hingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Citra Bank Kalsel ". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis pada Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos., M.M., selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Penguji I yang telah

memberikan arahan, masukan, saran, serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

4. Bapak Dr. Agus Pebrianto, SE, M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelayanan, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua tercinta yang menjadi rumah untuk kembali, menjadi alasan penulis untuk terus hidup. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, penulis yakini, ini merupakan rahasia dari kemudahan dalam setiap langkah perjalanan.
7. Pimpinan beserta seluruh jajaran Bank Kalsel yang telah menjadi tempat belajar, bertumbuh, dan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini. Lebih dari sekadar lokasi penelitian, Bank Kalsel telah menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk cara pandang penulis terhadap dunia profesional, pelayanan, dan pengabdian. Terkhusus keluarga besar Divisi Sekretaris Perusahaan, atas dukungan, pengertian, dan semangat yang senantiasa diberikan di tengah padatnya aktivitas pekerjaan, yang membuat setiap proses terasa lebih ringan untuk dilalui.
8. Renjana Organizer, yang ternyata menjadi alasan terbesar penulis menempuh pendidikan Magister Administrasi Bisnis. Ilmu adalah

kehormatan yang tidak dapat direndahkan. Kreativitas perlu berjalan beriringan dengan pengetahuan, dan bahwa setiap langkah akademik yang ditempuh adalah ikhtiar penulis untuk Renjana terus tumbuh, berkembang, serta mampu membuktikan kualitasnya melalui profesionalisme.

9. Saudara sekaligus jajaran Officer Renjana Organizer, Aristanti Yunita Sri Yudhitaningsih, Mahbob Fran Akbar, Robby Iskandar, dan Fitri Norbaity Aziza serta semua adik-adik di Renjana Organizer yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk seluruh cinta yang telah diberikan untuk Renjana dan cerita yang telah dirajut peruh ragam.
10. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Setiap doa, bantuan, perhatian, dan kebaikan yang telah diberikan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari terselesaikannya tesis ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan, bantuan, dan ketulusan yang telah diberikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Banjarmasin, Juli 2026

Penulis

ABSTRAK

Marissa Yusana, 2420420320002, 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Citra Bank Kalimantan Selatan. Pembimbing: Irwansyah

Citra perusahaan merupakan salah satu aset strategis bagi perbankan karena memengaruhi kepercayaan dan persepsi nasabah terhadap perusahaan. Dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, Bank Kalsel perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai upaya membangun citra perusahaan yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan CSR terhadap citra Bank Kalsel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Penelitian dilakukan pada nasabah Bank Kalsel yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Selatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik *purposive sampling* terhadap 94 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan **CSR** terhadap citra Bank Kalsel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Kalsel. **CSR** juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Kalsel. Secara simultan, kualitas pelayanan dan **CSR** berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Bank Kalsel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh implementasi CSR secara konsisten mampu memperkuat citra Bank Kalsel di mata nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *Corporate Social Responsibility* (CSR), citra perusahaan, Bank Kalsel.

ABSTRACT

Marissa Yusana, 2420420320002, 2026. *The Influence of Service Quality and Corporate Social Responsibility (CSR) on the Corporate Image of Bank Kalimantan Selatan.* Supervisor: Irwansyah.

Corporate image is one of the strategic assets in the banking industry as it influences customers' trust and perceptions of a company. In response to the increasingly competitive banking industry, Bank Kalsel needs to continuously improve its service quality and optimize the implementation of **Corporate Social Responsibility (CSR)** as an effort to build a positive corporate image. This study aims to analyze the influence of service quality and CSR on the corporate image of Bank Kalsel.

This study employed a quantitative approach using an explanatory survey design. The research was conducted on Bank Kalsel customers residing in South Kalimantan Province. Data were collected through questionnaires using a purposive sampling technique involving 94 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression analysis to examine the influence of service quality and CSR on the corporate image of Bank Kalsel.

The results indicate that service quality has a positive and significant influence on the corporate image of Bank Kalsel. CSR also has a positive and significant influence on the corporate image of Bank Kalsel. Simultaneously, service quality and CSR have a positive and significant influence on the corporate image of Bank Kalsel. The findings suggest that improving service quality, supported by the consistent implementation of CSR, can strengthen the corporate image of Bank Kalsel in the eyes of its customers.

Keywords: service quality, Corporate Social Responsibility (CSR), corporate image, Bank Kalsel.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktif	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teoritis	10
2.1.1 Teori <i>Stakeholder</i> dan Teori Citra Perusahaan.....	10
2.1.2 Citra Perusahaan	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Hipotesis Penelitian	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Bank Kalsel.....	21
2.3.2 Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Citra Bank Kalsel	22
2.3.3 Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Bank Kalsel	22
2.4 Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	28
3.5 Teknik Sampling.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.6.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	29
3.6.2 Operasionalisasi Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).	30
3.6.3 Operasionalisasi Variabel Citra Bank Kalsel (Y).....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1 Data Primer.....	33
3.7.2 Data Sekunder.....	34
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Skala Pengukuran	34
3.8.2 Statistik Deskriptif.....	35
3.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36

3.8.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.10 Uji Hipotesis	39
3.10.1 Uji t (Parsial).....	39
3.10.2 Uji F (Simultan)	40
3.10.3 Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Kalsel.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Bank Kalsel	44
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Kalsel	45
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Kalsel	45
4.1.5 Jaringan Kantor dan Wilayah Operasional	46
4.1.6 <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Bank Kalsel.....	47
4.2 Statistik Deskriptif	48
4.2.1 Deskripsi Responden.....	50
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	72
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	72
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	73
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	74
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	75
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.6 Hasil Uji Hipotesis	79
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	80
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
BAB V PEMBAHASAN HASIL	83
5.1 Pembahasan.....	83
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan.....	83
5.1.2 Pengaruh CSR terhadap Citra Perusahaan	86
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan CSR terhadap Citra Perusahaan	90
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	91
5.2.1 Implikasi Teoritis	91
5.2.2 Implikasi Praktis.....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	96
BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran	99
6.2.1 Saran Akademis.....	99
6.2.2 Saran Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Hasi Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	31
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Citra Bank Kalsel.....	32
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata.....	36
Tabel 4.1 Visi dan Misi Bank Kalsel	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	54
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR)	62
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Total Rekap Jawaban Responden	109
Lampiran 3. Hasil Uji Distribusi Jawaban Responden	112
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen	123
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik	125