

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN
SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI
DAOP 3 CIREBON**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Jurusan Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

PUTRI NABILAH

NIM. 2282133091

**JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2026**

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN
SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI
PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

PUTRI NABILAH
NIM. 2282133091

**JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
2026**

ABSTRAK

PUTRI NABILAH, 2282133091. “PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) dan Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel moderasi pada PT KAI Daop 3 Cirebon. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan dan kualitas pelayanan dalam membangun citra perusahaan yang positif di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pengguna jasa PT KAI Daop 3 Cirebon. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA) dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Corporate Social Responsibility (CSR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan. Service Excellent juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan. Selain itu, kepuasan masyarakat terbukti mampu memoderasi pengaruh CSR terhadap citra perusahaan serta memoderasi pengaruh Service Excellent terhadap citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin kuat pengaruh CSR dan Service Excellent dalam meningkatkan citra perusahaan PT KAI Daop 3 Cirebon.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, PT KAI Daop 3 Cirebon diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pelaksanaan program CSR secara berkelanjutan agar mampu mempertahankan citra perusahaan yang positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Corporate Social Responsibility (CSR), *Service Excellent*, Kepuasan Masyarakat, Citra Perusahaan.

ABSTRACT

PUTRI NABILAH, 2282133091. “THE INFLUENCE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) AND SERVICE EXCELLENT ON COMPANY IMAGE WITH PUBLIC SATISFACTION AS A MODERATOR AT PT KAI DAOP 3 CIREBON”

This study aims to analyze the effect of Corporate Social Responsibility (CSR) and Service Excellent on Corporate Image with Community Satisfaction as a moderating variable at PT KAI Daop 3 Cirebon. This research is motivated by the importance of corporate social responsibility and service quality in building a positive corporate image amidst increasing public expectations of public services.

The research method used is a quantitative method with a descriptive verification approach. The sampling technique used purposive sampling with a total of 100 respondents who were users of PT KAI Daop 3 Cirebon services. Data collection was carried out through questionnaires using a Likert scale. The data analysis technique used multiple linear regression analysis and Moderated Regression Analysis (MRA) with the help of SPSS application.

The results showed that Corporate Social Responsibility (CSR) had a positive and significant effect on corporate image. Service Excellent also had a positive and significant effect on corporate image. In addition, community satisfaction was proven to moderate the effect of CSR on corporate image and moderate the effect of Service Excellent on corporate image. This indicates that the higher the level of community satisfaction, the stronger the influence of CSR and Service Excellent in improving the corporate image of PT KAI Daop 3 Cirebon.

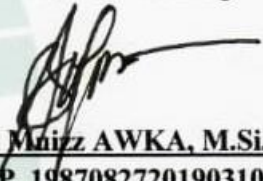
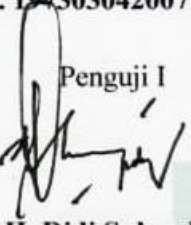
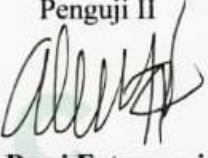
Based on the results of this study, PT KAI Daop 3 Cirebon is expected to continue improving service quality and implementing sustainable CSR programs in order to maintain a positive corporate image and increase public trust.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Service Excellent, Community Satisfaction, Corporate Image.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON**”, oleh Putri Nabilah, NIM : 2282133091. Telah diajukan dalam siding munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon Pada

Skripsi yang diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah	
 Ketua Sidang H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si NIP. 197303042007101002	 Sekretaris Sidang Abdul Maizz AWKA, M.Si. Ph.D NIP. 198708272019031009
 Penguji I Dr. H. Didi Sukardi, MH NIP. 196912262009121001	 Penguji II Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si NIP. 197301072009012001

HALAMAN PERSETUJUAN

PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN
SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI
DAOP 3 CIREBON**

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Oleh :

Putri Nabilah
NIM. 2282133091
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Layaman, S.E., M.Si
NIP. 197210072011011002


Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E
NIP. 199104042020121009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP. 197303042007101002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Nabilah
NIM : 2282133091
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 30 November 2004
Alamat : Blok I RT/ RW. 007/003 Desa Kroya
Kecamatan Panguragan, Kabupaten Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, Pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

UIN

Cirebon, 20 Mei 2026
Saya yang menyatakan,

Putri Nabilah
NIM. 2282133091



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penelitian skripsi saudara Putri Nabilah, NIM. 2282133091 dengan judul **“PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON”** Kami berpendapat skripsi diatas tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Lavaman, S.E., M.Si
NIP. 197210072011011002


Aditya Achmad Rukim, S.E., M.E
NIP. 199104042020121009

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP. 197903042007101002

MOTTO

“ Tidak semua perjalanan berjalan sesuai rencana, tetapi setiap proses selalu membawa pelajaran. Skripsi ini menjadi bukti bahwa do’a, usaha, dan kesabaran mampu mengantarkan seseorang sampai pada titik terbaiknya.”

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. “
(QS. Al-Baqarah: 286)

“ Pendidikan adalah senjata paling ampuh untuk mengubah dunia.”
Nelson Mandela

I can If I Think I can

UINSSC

KATA PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Warsana dan Ibu Umira. Terimakasih atas cinta tanpa syarat, pengorbanan yang tiada henti, dan do'a - do'a yang selalu menguatkan penulis, serta dukungan yang tiada henti. Penulis mempersembahkan karya kecil ini kepada mama dan mimi sebagai tanda bakti dan hormat, rasa terimakasih seklaigus segala hal pemberian moril materil yang tak terhitung jumlahnya. Semoga mama dan mimi Panjang umur, sehat serta dimudahkan segala urusannya.
2. Juga ingin menyampaikan terimakasih kepada kaka penulis, Taufik Hidayat, Mariya Ulfah, dan Ofa Musthofa, yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Penulis sangat – sangat bersyukur semua tindakan dan semua yang penulis lakukan didukung sepenuhnya hingga sampai di tahap ini. Penulis menyadari belum bisa membalas semua pengorbanan yang telah diberikan. Dimanapun, kapanpun, semoga Allah selalu melindungi, kuat, dan dilancarkan rezekinya.
3. Shofa Hartono, yang sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, di tengah-tengah kesibukannya senantiasa membersamai, menemani, mendengarkan keluh kesah, dan segala bantuan serta menjadi teman diskusi. Sukses dan sehat selalu.
4. Akhmad Abdillah, yang sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas waktu, perhatian, dan motivasi yang diberikan selama perjalanan ini. Semoga

segala kebaikan yang telah diberikan menjadi hal yang bermanfaat dan penuh keberkahan.

5. Keluarga Besar UKM Forum Kajian Kitab Kuning (FK-3), yang telah menjadi ruang belajar, tempat bertumbuh, serta memberikan banyak pengalaman dan kenangan berharga selama masa perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan, kekeluargaan, dan pelajaran hidup yang begitu berarti.
6. Muh. Nurwahid Riyan Maulana, Amelia Gita Marwah, Ade Mulyana, Aziz Musthofa, M. Dhaifu Rahman, Tia Suharti, Izzy Muhally M., dan M. Badrul Kamal yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta menemani dalam berbagai proses selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kebersamaan, motivasi, dan cerita yang telah menjadi bagian dari perjalanan perjuangan ini. Semoga silaturahmi ini selalu terjaga.
7. Tete Maria Jamilah, S.Pd. , terima kasih karena selalu hadir menjadi tempat pulang, pendengar terbaik, dan penyemangat di setiap proses yang tidak mudah ini. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan segala bantuan yang diberikan hingga aku mampu berada di titik ini. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku.
8. Keluarga Besar RA Salafiyah yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, motivasi, serta semangat dalam setiap proses perjuangan penulis menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih atas segala perhatian, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan terbaik dan menjadi keberkahan bagi kita semua.
9. KKN 10 Tawangsari yang telah menjadi bagian dari perjalanan, pembelajaran, dan pengalaman berharga selama masa pengabdian. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda, serta semangat yang diberikan selama proses berlangsung. Semoga tali silaturahmi tetap terjaga dan segala kenangan baik menjadi cerita indah di masa mendatang.

10. keluarga besar PAC IPNU IPPNU Kecamatan Panguragan, terima kasih telah menjadi tempat bertumbuh, belajar arti tanggung jawab, kebersamaan, dan perjuangan. Banyak pengalaman serta pelajaran berharga yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga semangat berkhidmat, menjaga organisasi, dan menebar manfaat selalu istiqamah dan membawa keberkahan untuk kita semua.
11. Putri Nabilah, kepada diri sendiri. Yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah sampai di titik ini. Terimakasih karena tetap kuat menghadapi proses Panjang, rasa lelah, dan berbagai kecewa, dan berbagai keraguan selama perjalanan menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih karena telah percaya bahwa setiap usaha tidak akan sia-sia. Semoga segala perjuangan, do'a, dan pengorbanan yang telah dilalui menjadi Langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan penuh kebermanfaatan.
12. Terakhir, skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang selalu bertanya, "Kapan Wisuda?". Terima kasih karena pertanyaan sederhana tersebut secara tidak langsung menjadi motivasi dan pengingat untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Setiap pertanyaan, candaan, dan dukungan yang diberikan menjadi bagian dari perjalanan panjang hingga akhirnya saya mampu berada di titik ini. Semoga segala proses yang telah dilalui menjadi pengalaman berharga dan membawa manfaat di masa yang akan datang.

Akhir Kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
و...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...ِىَ..	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

- a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

- b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- الْأَطْفَالُ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "I" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- سَيَأِيْ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil-amru jamī'an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

UINSSC

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Putri Nabilah dilahirkan di Cirebon pada hari Selasa, 30 November 2004. Penulis merupakan putri ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Warsana dan Ibu Umira. Penulis tinggal di blok I RT/RW 007/0003 Desa Kroya Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Pendidikan Formal yang ditempuh penulis yakni sebagai berikut :

1. Tahun 2010 – 2012 RA Al Ghozali Kroya
2. Tahun 2012 – 2018 SD Negeri 1 Karanganyar
3. Tahun 2018 – 2020 SMP Negeri 1 Panguragan
4. Tahun 2020 - 2022 SMA Negeri 1 Ciwaringin
5. Tahun 2022 - 2026 Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

Penulis menempuh Pendidikan strata - 1 (S1) di program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON”**

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun). Sholat dan salam penulis curah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat akan adanya ilmu pengetahuan yang berlandaskan iman dan islam dalam kehidupan. Semoga penulis skripsi yang berjudul **“PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PEMODERASI PADA PT KAI DAOP 3 CIREBON”** dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya penulis.

Pencapaian yang berharga bagi penulis karena dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu berkat dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang dihadapi. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan kali ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukaridi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Ridwan Widagdo, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si. Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

5. Bapak Usman, S.Sos selaku pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat, arahan, dan bimbingan akademik selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
6. Bapak Dr. Layaman, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Aditya Achmad Rakim, S.E., M.E selaku pembimbing II yang telah sabar memberikan arahan, bantuan, dan juga meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya selama membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh Pendidikan pada jurusan Akuntansi Syariah.
8. Seluruh Staf sub bagian akademik, staf bagian administrasi, serta petugas perpustakaan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Bapak Sigit Winarto selaku *Vice President* KAI Daop 3 Cirebon dan Ibu Ana Nurkhozanah selaku kordinator CSR PT KAI Daop 3 Cirebon.
10. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Warsana dan Ibu Umira. Terimakasih atas cinta tanpa syarat, pengorbanan yang tiada henti, dan do'a - do'a yang selalu menguatkan penulis, serta dukungan yang tiada henti. Penulis mempersembahkan karya kecil ini kepada mama dan mimi sebagai tanda bakti dan hormat, rasa terimakasih seklaigus segala hal pemberian moril materil yang tak terhitung jumlahnya. Semoga mama dan mimi Panjang umur, sehat serta dimudahkan segala urusannya.
11. Juga ingin menyampaikan terimakasih kepada kaka penulis, Taufik Hidayat, Mariya Ulfah, dan Ofa Musthofa, yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Penulis sangat – sangat bersyukur semua tindakan dan semua yang penulis lakukan didukung sepenuhnya hingga sampai di tahap ini. Penulis menyadari belum bisa membalas semua pengorbanan yang telah diberikan. Dimanapun, kapanpun, semoga Allah selalu melindungi, kuat, dan dilancarkan rezekinya.

12. Shofa Hartono, yang sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, di tengah-tengah kesibukannya senantiasa membersamai, menemani, mendengarkan keluh kesah, dan segala bantuan serta menjadi teman diskusi. Sukses dan sehat selalu.
13. Akhmad Abdillah, yang sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas waktu, perhatian, dan motivasi yang diberikan selama perjalanan ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi hal yang bermanfaat dan penuh keberkahan.
14. Keluarga Besar UKM Forum Kajian Kitab Kuning (FK-3), yang telah menjadi ruang belajar, tempat bertumbuh, serta memberikan banyak pengalaman dan kenangan berharga selama masa perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan, kekeluargaan, dan pelajaran hidup yang begitu berarti.
15. Muh. Nurwahid Riyan Maulana, Amelia Gita Marwah, Ade Mulyana, Aziz Musthofa, M. Dhaifu Rahman, Tia Suharti, Izzy Muhally M., dan M. Badrul Kamal yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta menemani dalam berbagai proses selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kebersamaan, motivasi, dan cerita yang telah menjadi bagian dari perjalanan perjuangan ini. Semoga silaturahmi ini selalu terjaga.
16. Tete Maria Jamilah, S.Pd. , terima kasih karena selalu hadir menjadi tempat pulang, pendengar terbaik, dan penyemangat di setiap proses yang tidak mudah ini. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan segala bantuan yang diberikan hingga aku mampu berada di titik ini. Terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku.
17. Keluarga Besar RA Salafiyah yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, motivasi, serta semangat dalam setiap proses perjuangan penulis menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih atas segala perhatian, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini

dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan terbaik dan menjadi keberkahan bagi kita semua.

18. KKN 10 Tawangsari yang telah menjadi bagian dari perjalanan, pembelajaran, dan pengalaman berharga selama masa pengabdian. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda, serta semangat yang diberikan selama proses berlangsung. Semoga tali silaturahmi tetap terjaga dan segala kenangan baik menjadi cerita indah di masa mendatang.
19. keluarga besar PAC IPNU IPPNU Kecamatan Panguragan, terima kasih telah menjadi tempat bertumbuh, belajar arti tanggung jawab, kebersamaan, dan perjuangan. Banyak pengalaman serta pelajaran berharga yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga semangat berkhidmat, menjaga organisasi, dan menebar manfaat selalu istiqamah dan membawa keberkahan untuk kita semua.
20. Putri Nabilah, kepada diri sendiri. Yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah sampai di titik ini. Terimakasih karena tetap kuat menghadapi proses Panjang, rasa lelah, dan berbagai kecewa, dan berbagai keraguan selama perjalanan menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih karena telah percaya bahwa setiap usaha tidak akan sia-sia. Semoga segala perjuangan, do'a, dan pengorbanan yang telah dilalui menjadi Langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan penuh kebermanfaatan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
PEMBIMBING SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
NOTA DINAS	viii
MOTTO.....	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xix
KATA PENGANTAR	xx
DAFTAR ISI.....	xxiv
DAFTAR TABEL.....	xxvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Sumber Data	27
C. Teknik Pengumpulan data	27
D. Populasi	28
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
F. Jumlah Sampel	31
G. Definisi Operasional Variabel.....	32
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B. Deskripsi Data Umum.....	38
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	41
D. Hasil Uji Analisis Data.....	48
E. Pembahasan Penelitian.....	69
BAB V.....	74
PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
C. Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN – LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program CSR/TJSL PT KAI Daop 3 Cirebon	2
Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Pelanggan PT KAI	3
 Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
 Tabel 3.1 Variabel Corporate Social Responsibility	32
Tabel 3.2 Variabel Service Excellent	33
Tabel 3.3 Variabel Citra Perusahaan	33
Tabel 3.4 Variabel Kepuasan Masyarakat	33
 Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa.....	40
Tabel 4. 6 Variabel Corporate Social Responsibility (CSR)	42
Tabel 4. 7 Variabel Service Excellent	44
Tabel 4. 8 Variabel Kepuasan Masyarakat	46
Tabel 4. 9 Variabel Citra Perusahaan.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel CSR.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Service Excellent	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (t)	61
Tabel 4. 21 Hasil Uji Simultan (f)	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	19
---------------------------------------	----

