

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LABORATORIUM PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER BSD SERPONG TANGERANG

Mutmainnah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

### Kata Kunci

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah Laboratorium Parahita Diagnostic Center BSD Serpong. Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center BSD Serpong. Dengan menggunakan sampel tidak jenuh sebanyak 96 sampel. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, dan teknik analisis data adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan, pengujian hipotesis. Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan Laboratorium Parahita Diagnostic Center BSD Serpong. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linear sederhana yaitu  $Y = 7,680 + 0,390x$ , yang artinya bahwa perubahan Y berjalan dua arah dengan perubahan X. Jadi setiap peningkatan nilai X akan diikuti dengan penurunan nilai Y, begitu pula sebaliknya nilai X menurun, maka nilai Y akan meningkat. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan dari nilai koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,700 sehingga dapat dikatakan sangat kuat antara lingkungan dan kinerja pegawai pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center BSD Serpong, Koefisien determinasi lingkungan berpengaruh positif terhadap variabel kinerja sebesar 49,1% sedangkan sisanya 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui oleh peneliti. Dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $(9,515 > 1.661)$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center BSD Serpong.

### Keywords

**Keywords:** service quality, customer satisfaction

### Abstract

*This study aims to determine how much the influence of service quality on customer satisfaction. And the company which is the object of this research is the BSD Serpong Parahita Diagnostic Center Laboratory. The research method used is associative descriptive with a quantitative approach. The population in this study were customers at the BSD Serpong Parahita Diagnostic Center Laboratory. By using unsaturated samples as many as 96 respondents. Data collection techniques by means of questionnaires, and data analysis techniques are validity test, reliability test, simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination, and, hypothesis testing. There is a significant effect on customers of the BSD Serpong Parahita Diagnostic Center Laboratory. This can be seen from a simple linear regression equation that is  $Y = 7.680 + 0.390x$ , which means that Y changes run in two directions with changes in X. So each increase in the value of X will be followed by a decrease in the value of Y, and vice versa the value of X decreases. Y will increase. So it can be concluded that the influence of service quality on customer satisfaction. And from the correlation coefficient found at 0.700 so that it can be said to be very strong between the environment and employee performance at the BSD Serpong Parahita Diagnostic Center Laboratory, the environment determination coefficient has a positive effect on the performance variable of 49.1% while the remaining 50.9% is influenced by other variables which is unknown to researchers. And the value of  $t_{count} > t_{table}$ , or  $(9.515 > 1.661)$  means that there is a*

\* Corresponding Author: Mutmainnah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia;  
Email: dosen01720@unpam.ac.id

## **PENDAHULUAN**

Permasalahan mengenai lingkungan telah menjadi isu penting di Indonesia. Akan tetapi, pada kenyataannya, masih sering terjadi kurangnya kesadaran perusahaan dalam menerapkan tanggung jawab sosial. Dengan adanya kerusakan lingkungan akan menyebabkan komponen makhluk hidup dan komponen benda mati yang bermanfaat bagi makhluk hidup seperti air, udara dan tanah akan menjadi tidak seimbang, sehingga komponen tersebut tidak dapat lagi berfungsi sebagaimana mestinya (Farida, 2019).

Realitanya, perusahaan di Indonesia masih kurang peduli akan tanggung jawab sosial (Wulandari, 2016). Terdapat beberapa contoh kasus, terkait permasalahan yang muncul dikarenakan perusahaan dalam melaksanakan operasinya kurang memperhatikan kondisi lingkungan dan sosial di sekitarnya. (Amelia, 2019), Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) mencatat ada belasan perusahaan minyak dan gas bumi (migas) dan tambang yang melakukan pencemaran lingkungan selama 2017-2018. PT Lapindo Brantas yang dalam aktivitas perusahaan yang mengakibatkan kerusakan lingkungan dan melantarkan ribuan masyarakat sekitar perusahaan. Jika dilihat dari kasus tersebut, bahwa masalah sosial dan lingkungan yang tidak diatur dengan baik oleh perusahaan memberikan dampak yang signifikan, bahkan sebelumnya tujuan untuk meraih keuntungan dalam aspek bisnis malah berbalik menjadi kerugian yang berlipat. Penerapan corporate social responsibility dipercaya dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dimana para investor cenderung menanamkan modal kepada perusahaan yang melakukan kegiatan corporate social responsibility. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan yang memiliki kepedulian sosial dapat menggunakan informasi corporate social responsibility sebagai salah satu keunggulan kompetitif perusahaan (Diana Zuhroh, 2003).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang corporate social responsibility terhadap kinerja keuangan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Febrianti, 2020; Sari & Azizah, 2019; Syahnaz, 2012), menunjukkan bahwa corporate social responsibility berpengaruh terhadap ROA. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh (Parengkuan, 2017;

Pratiwi et al., 2020; Yaparto et al., 2013) tentang corporate social responsibility terhadap kinerja keuangan, menunjukkan bahwa corporate social responsibility tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Banyak penelitian yang telah membahas mengenai pengaruh corporate social responsibility tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Akan tetapi masih terdapat kesenjangan dan inkonsistensi hasil penelitian. Dalam penelitian ini juga, akan menguji pengaruh moderasi gender dewan direksi, bagaimana dewan direksi wanita dalam pengambilan kebijakan corporate social responsibility untuk mencapai kinerja keuangan.

Dalam konteks lingkungan kerja, keragaman gender mengacu pada proporsi laki-laki dan perempuan di tempat kerja yang dapat mempengaruhi cara orang berkomunikasi dan bekerja satu sama lain di tempat kerja, dan mempengaruhi kinerja organisasi (Prihatiningtias, 2012). Penunjukan anggota dewan yang tepat akan menciptakan tata kelola (corporate governance) perusahaan yang baik (Anggraeni & Djakman, 2017). Dewan direksi dalam suatu perusahaan akan menentukan kebijakan yang akan diambil atau strategi perusahaan tersebut secara jangka pendek maupun jangka panjang. Semakin tinggi keragaman dari struktur dewan direksi akan menambah keyakinan bahwa keputusan yang diambil perusahaan dapat memaksimalkan kinerja perusahaan (Hanani & Aryani, 2012). Direktur wanita memiliki tingkat sensitivitas lingkungan yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan aktivitas tanggung jawab sosial perusahaan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka tujuan penulisan ini untuk menganalisis; (1) pengaruh corporate social responsibility terhadap kinerja keuangan, (2) pengaruh gender dewan direksi terhadap kinerja keuangan, (3) apakah gender dewan direksi dapat memoderasi hubungan corporate social responsibility terhadap kinerja keuangan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana untuk penyelesaian masalah berdasarkan angka-angka yang akan dianalisis menggunakan SPSS untuk mengambil kesimpulan dari penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek

Indonesia (BEI) periode (2017-2019) yang berjumlah 48 perusahaan. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria-kriteria yaitu,

- 1) Perusahaan pertambangan yang *go public* dan terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode penelitian yaitu 2017-2019,
- 2) Perusahaan pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia yang menerbitkan laporan tahunan per 31 Desember selama periode 2017-2019,
- 3) Perusahaan yang melakukan pengungkapan *Corporate Social Responsibility* dalam laporan tahunan selama periode penelitian 2017-2019
- 4) Perusahaan yang memiliki dewan direksi wanita dalam perusahaan.

Sehingga berdasarkan kriteria sampel tersebut maka diperoleh jumlah sampel 12 perusahaan yang memenuhi kriteria tersebut.

Metode penelitian meliputi analisa permasalahan dan rancangan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah. Analisa permasalahan mendeskripsikan permasalahan yang ada dan diselesaikan dalam penelitian ini. Rancangan menggambarkan cara penyelesaian masalah.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Independen**

#### *Corporate Social Responsibility*

*Corporate social responsibility* adalah gagasan yang membuat perusahaan tidak hanya bertanggungjawab dalam hal keuangan saja, tetapi juga terhadap masalah sosial dan lingkungan sekitar perusahaan tidak hanya bertanggungjawab dalam hal keuangan saja, tetapi juga terhadap masalah sosial dan lingkungan sekitar perusahaan agar perusahaan dapat tumbuh secara keberlanjutan

$$CSR_{Ij} = \frac{\sum X_{ij}}{n_j}$$

$CSR_{Ij}$  = *Corporate Social Responsibility Index* perusahaan j

$\sum X_{ij}$  = jumlah item pengungkapan CSR yang dipenuhi oleh perusahaan j

$n_j$  = jumlah seluruh item pengungkapan CSR (91 item)

### **Variabel Independen** Kinerja Keuangan

(Yudharma et al, 2016) kinerja keuangan adalah gambaran mengenai suatu kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu mengenai aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur menggunakan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas. Pada penelitian ini, kinerja keuangan diproses menggunakan *Return On Asset* (ROA).

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

### **Variabel Moderating**

Gender Dewan Direksi, adalah perwakilan wanita yang menjabat sebagai dewan direksi. Dalam penelitian ini, pengukuran gender dewan direksi menggunakan skala rasio melalui presentasi jumlah anggota dewan direksi Wanita dibagi total jumlah anggota dewan direksi.

### **2.2 Analisis Regresi**

Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan 2 model.

Model regresi I digunakan untuk menguji variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan persamaan: Persamaan I (Regresi Linear)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

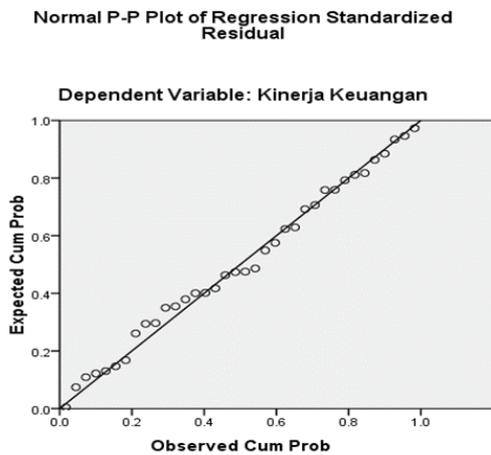
Sedangkan untuk Model Regresi II digunakan untuk uji interaksi, dengan tujuan untuk mengetahui variable moderasi akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variable independen dan dependen. Persamaan II (MRA)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1 * X_2 + e.$$

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Asumsi Klasik**

- a. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.



**Gambar 1. Hasil Pengujian Normalitas**

- b. Uji multikolinearitas, bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Berdasarkan **tabel 2** dibawah ini nilai dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih  $\geq 0,1$  dan  $\leq 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Corporate social responsibility	0,995	1,005
Gender dewan direksi	0,992	1,008
Dependent variable: Kinerja keuangan		

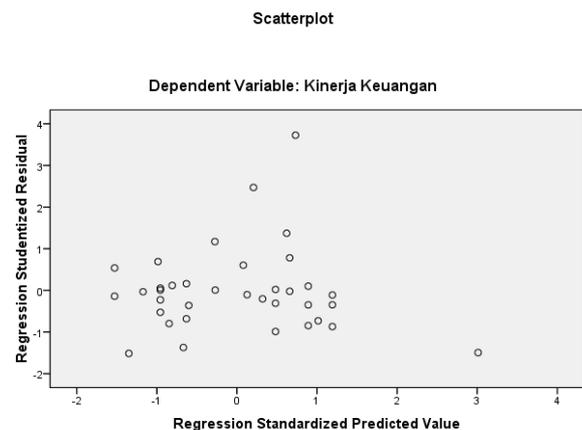
- c. Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

**Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	2.154 <sup>a</sup>

Berdasarkan **Tabel 3** diatas, bahwa nilai dari Durbin-Watson senilai 2.154 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,587 dan kurang dari (4-du)  $4 - 1,587 = 2,413$ . Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji Durbin-Watson di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi

- d. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan gambar *scatterplot* pada **gambar 2** dibawah ini menunjukkan angka 0 pada sumbu Y terdapat titik-titik menyebar secara *random* baik di bawah maupun di atas dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

## Pengujian Hipotesis

### 3.2.1.1 Uji t

**Tabel 4. Hasil Uji**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,108	0,045		-2,415	0,021
	Corporate social responsibility (X1)	0,573	0,277	0,313	2,068	0,047
	Gender dewan	0,255	0,105	0,368	2,433	0,021

	direksi (X2)				
a. Dependent Variable:	ROA (Y)				

**1. Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja Keuangan**

Berdasarkan **Tabel 4** menunjukkan hasil uji t *corporate social responsibility* memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,047. Hasil ini lebih kecil dari toleransi kesalahan yaitu  $\alpha = 0,05$  dan berdasarkan hasil t hitung menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar  $2,068 > t$  table yaitu 1,69. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial *corporate social responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

2. Berdasarkan hasil uji parsial pada **Tabel 4**. di atas, menunjukkan hasil uji t gender dewan direksi memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,021. Hasil ini lebih kecil dari toleransi kesalahan yaitu  $\alpha = 0,05$  dan berdasarkan hasil t hitung menunjukkan bahwa hasil t hitung sebesar  $2,433 > t$  table yaitu 1,69. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial gender dewan direksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

**3.2.1.2 Moderated Regression Analysis (MRA)**

Analisis moderasi berkaitan dengan interaksi antara variabel independen dengan variabel moderator dalam mempengaruhi variabel dependen. Analisis *moderated regression analysis* (MRA) digunakan untuk menguji hipotesis ke-3 (H3).

**Tabel 5. Moderated Regression Analysis**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.241	.086		-2.805	.008
	Corporate Social Responsibility (X1)	1.446	0.556	.790	2.600	.014
	Gender Dewan Direksi (X2)	0.953	0.402	1.375	2.369	.024
	interaksi moderasi X1.X2	-4.615	2.574	-1.173	-1.793	.082
a. Dependent Variable: ROA (Y)						

Berdasarkan **Tabel 5** hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar -1,793 dan nilai signifikan moderating sebesar 0,082 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa gender dewan direksi sebagai variabel moderating tidak mampu memoderasi pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kinerja keuangan.

**PEMBAHASAN**

Hasil pengujian hipotesis 1 membuktikan bahwa *corporate social responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Perusahaan yang berinvestasi pada *corporate social responsibility* akan mendapatkan citra positif, reputasi yang baik dan *goodwill* sehingga akan mendapatkan banyak kemudahan dari para *stakeholder* dalam akses ekonomi pasar dan bisnis dalam jangka panjang (Lako,2018). Untuk mempertahankan eksistensinya perusahaan memerlukan dukungan dari para *stakeholders* sehingga aktivitas perusahaan harus mempertimbangkan persetujuan dari *stakeholdernya*. *Corporate social responsibility* perusahaan merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh suatu

perusahaan dalam memperbaiki kesenjangan sosial dan kerusakan-kerusakan lingkungan yang terjadi sebagai akibat dari aktivitas operasional yang dilakukan perusahaan. Semakin banyak bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh suatu perusahaan terhadap lingkungannya, maka semakin baik pula citra perusahaan menurut pandangan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan, beberapa penelitian, (Faisal & Syafruddin, 2020; Pamungkas & Winarsih, 2020; Suciwati et al., 2016) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa *corporate social responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

Hasil pengujian hipotesis 2 membuktikan bahwa gender dewan direksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Perusahaan yang mempunyai jumlah direksi yang banyak menunjukkan adanya beragam latar belakang yang memungkinkan perusahaan untuk menciptakan kinerja perusahaan. Keberadaan wanita di jajaran dewan direksi menunjukkan bahwa perusahaan memberikan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk menduduki posisi penting di perusahaan tanpa adanya diskriminasi. (Tuch & O'Sullivan, 2007), menyatakan dalam teori ketergantungan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus digunakan semaksimal mungkin. Dewan direksi yang seimbang dan tersebar dapat secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan. Dewan direksi merupakan mekanisme penting yang dapat meningkatkan dan menciptakan koalisi antara dewan direksi dan pemegang saham dalam mengontrol sumber daya yang dibutuhkan perusahaan. Masing-masing anggota dewan akan memberikan sekumpulan pengalaman, *attachment*, dan pandangan yang unik dan berbeda-beda bagi dewan.

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa gender dewan direksi memiliki pengaruh negatif yang artinya bahwa gender dewan tidak memoderasi pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kinerja keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar apapun tingkat gender dewan direksi dalam suatu perusahaan tidak akan mempengaruhi hubungan *corporate social responsibility* dengan kinerja keuangan. Hal ini disebabkan juga karena jumlah Wanita dalam jajaran *top level management* sehingga makin meminimalisasi peran wanita dalam

mengaplikasikan suatu kebijakan (Sudana & Arlindania, 2011).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kinerja keuangan dengan gender dewan direksi sebagai variabel moderasi. Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *corporate social responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, gender dewan direksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, dan gender dewan direksi tidak memoderasi hubungan *corporate social responsibility* dengan kinerja keuangan.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, saran bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan factor-faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan, misalnya Green Accounting, Kinerja Lingkungan serta menggunakan variabel keberagaman dalam perusahaan selain gender, seperti usia, pendidikan, dewan asing agar dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai keberagaman dewan dan kinerja keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A. R. (2019). 11 Perusahaan Migas dan Tambang Terkena Sanksi Pencemaran Lingkungan. <https://katadata.co.id/arnold/berita/5e9a55526efa2/11-perusahaan-migas-dan-tambang-terkena-sanksi-pencemaran-lingkungan>
- Anggraeni, D. Y., & Djakman, C. D. (2017). Slack Resources, Feminisme Dewan, dan Kualitas Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Slack Resources, Board's Feminism, and the Quality of Corporate Social Responsibility Disclosure). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 14(1), 94–118.
- Diana Zuhroh, I. P. P. H. S. (2003). Analisis Pengaruh Luas Pengungkapan Sosial Dalam Laporan Tahunan Perusahaan Terhadap Reaksi Investor. *Simposium Nasional Akuntansi VI*, 6, 1314–1326.
- Faisal, G. N., & Syafruddin, M. (2020). Pengaruh Good Corporate Governance Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja

- Keuangan Dengan Manajemen Laba Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018). *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(2), 1–13.
- Farida, D. N. (2019). Pengaruh Diversitas Gender Terhadap Pengungkapan Sustainability Development Goals. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(2), 89. <https://doi.org/10.30659/jai.8.2.89-107>
- Febrianti, D. A. (2020). Pengaruh Profitabilitas Perusahaan Terhadap Corporate Social Responsibility, Dengan Leverage Sebagai Variabel Moderasi ( Studi pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di BEI Periode 2016-2018 ).
- Hanani, F., & Aryani, Y. A. (2012). Pengaruh Gender Dewan Komisaris, Gender Dewan Direksi, Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Kinerja Perusahaan. *Wahana Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 14(1), 160.
- Lako, A. (2018). Dekonstruksi CSR dan Reformasi Paradigma Bisnis & Akuntansi : Suatu Tinjauan \*. *Dekonstruksi CSR Dan Reformasi Paradigma Bisnis & Akuntansi*, December.
- Pamungkas, G. F., & Winarsih. (2020). Pengaruh Corporate Sosial Responsibility (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)*, 1317–1332.
- Parengkuan, W. (2017). Pengaruh Corporate Social Responsibility(Csr) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Melalui Pojok Bursa Feb “ Unsrat. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 564–571. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.15726>
- Pratiwi, A., Nurulrahmatia, N., & Muniarty, P. (2020). Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di BEI. *Owner*, 4(1), 95. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i1.201>
- Prihatiningtias, Y. W. (2012). Gender diversity in the boardroom and firm performance : evidence from indonesian publicly- listed financial firms a thesis submitted to the university of canberra for the degree of doctor of business administration. *Business Strategy and the Environment*, 1–275. [http://www.canberra.edu.au/researchrepository/file/a669fbb3-5a71-e95b-ac65-7fc71b83691c/1/full\\_text.pdf](http://www.canberra.edu.au/researchrepository/file/a669fbb3-5a71-e95b-ac65-7fc71b83691c/1/full_text.pdf)
- Sari, K. C., & Azizah, D. F. (2019). Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Pada Sektor Agrikultur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 73(1), 178–186.
- Suciwati, D., Pradnyan, D., & Ardina, C. (2016). PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KINERJA KEUANGAN (Pada Perusahaan Sektor Pertambangan di BEI Tahun 2010-2013). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(2), 104–113.
- Sudana, I. M., & Arlindania, P. A. (2011). Corporate Governance Dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan Go-Public Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 4(1), 37–49. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v4i1.2411>
- Syahnaz, M. (2012). Pengaruh CSR terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 1–14.
- Tuch, C., & O’Sullivan, N. (2007). The impact of acquisitions on firm performance: A review of the evidence. *International Journal of Management Reviews*, 9(2), 141–170. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00206.x>
- Wulandari, F. (2016). Banyak Perusahaan Indonesia yang Belum Peduli CSR. *Www.Tribunnews.Com*. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/06/15/banyak-perusahaan-indonesia-yang-belum-peduli-csr>
- Yaparto, M., Dianne Frisko K., S.E., M. A., & Rizky Eriandani., S.E., M. A. (2013). Corporate Social Responsibility. *Jurnal*

Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya,  
2(1). <https://doi.org/10.1111/j.1467-8608.1992.tb00173.x>

Yudharma et al, A. S. (2016). Pengaruh Biaya Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan dan Nilai Perusahaan. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol., 11(2), 171–190..