

SKRIPSI

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*,
LOYALITAS PELANGGAN, DAN KETERLIBATAN DIGITAL
TERHADAP KEBERLANJUTAN BISNIS : STUDI KASUS
PRODUK KOSMETIK PINKFLASH PASCA DI TARIK BPOM
DI PONOROGO**



Nama : Natasya Yoan Salsabilla

NIM : 22415620

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*, LOYALITAS
PELANGGAN, DAN KETERLIBATAN DIGITAL TERHADAP
KEBERLANJUTAN BISNIS : STUDI KASUS PRODUK KOSMETIK
PINKFLASH PASCA DI TARIK BPOM DI PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Natasya Yoan Salsabilla

NIM : 22415620

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, Loyalitas Pelanggan, dan Keterlibatan Digital Terhadap Keberlanjutan Bisnis: Studi Kasus Produk Kosmetik Pinkflash Pasca di Tarik BPOM di Ponorogo
Nama : Natasya Yoan Salsabilla
NIM : 22415620
Tempat Tanggal Lahir : Madiun, 16 April 2003
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk Diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Manajemen (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 21 Juli 2026

Pembimbing I



Dr. Sri Hartono, SE., MM
NUPTK. 9562749652110033

Pembimbing II



Yusup Arip, S.E., M.M
NUPTK. 8446763664137003

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE. M.Si
NIK. 19701016 199904 12

Dosen Penguji:

Ketua Penguji



Dr. Sri Hartono, SE., MM
NUPTK. 9562749652110033

Sekretaris Penguji



Dr. Riawan, S.Pd., MM
NUPTK. 537763664131113

Anggota Penguji



Dr. Titis Purwaningrum, S.E., MMA
NUPTK. 6736748649230192

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang penegetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 21 Juli 2026



Natasya Yoan Salsabilla

NIM. 22415620



MOTO

“Skripsi ini bukan sekedar syarat untuk meraih gelar, melainkan bukti bahwa setiap tantangan dapat dilalui dengan ketekunan, setiap keraguan dapat dikalahkan dengan keyakinan, dan setiap impian dapat diwujudkan melalui doa, usaha, serta semangat untuk tidak pernah menyerah.”



PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam pengerjaan skripsi ini dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

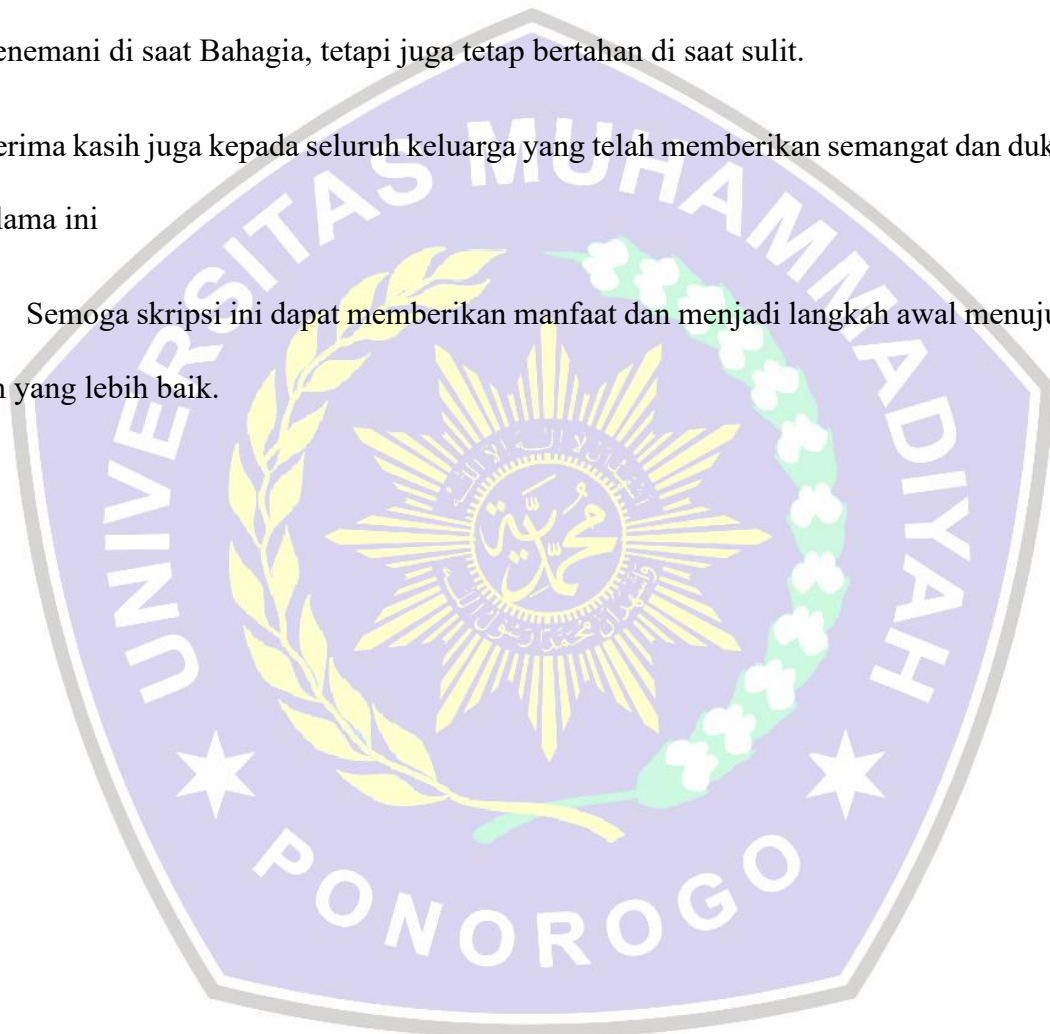
1. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, pertolongan, dan kemudahan dalam setiap langkah perjalanan saya. Terima kasih atas segala nikmat dan kesempatan yang telah Engkau berikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya yaitu Ibu dan Ayah. Terima kasih atas cinta yang begitu tulus, doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya, serta pengorbanan yang tak terhitung demi masa depan saya. Terima kasih telah menjadi alasan saya untuk tidak berhenti berjuang, mengajarkan arti keteguhan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menjalani kehidupan. Setiap pencapaian yang saya raih hari ini tidak lepas dari dukungan dan kepercayaan yang selalu kalian berikan. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk mewujudkan harapan-harapan yang kalian titipkan kepada saya, dan semoga saya diberikan kesempatan untuk membalas segala kasih sayang serta pengorbanan kalian dengan kebahagiaan dan kebanggaan di masa yang akan datang.
3. Dr. Sri Hartono, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah dalam memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Yusup Arip, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Saya persembahkan pada diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang penuh tantangan. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun pernah merasa Lelah, ragu, dan hampir menyerah. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran yang dijalani dengan sungguh- sungguh akan membawa pada hasil yang terbaik.
6. Skripsi ini saya persembahkan kepada nenek. Terima kasih kepada nenek yang telah merawat, membesarkan, dan menyayangi saya sejak kecil dengan penuh kasih sayang, serta tidak pernah lelah mendoakan dan memberikan perhatian di setiap langkah kehidupan saya. Doa, kasih sayang, dan ketulusan nenek menjadi kekuatan yang selalu mengiringi perjalanan saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih juga kepada adik saya Nafeza Berlian Yoan Salsabilla yang selalu setia menemani saya selama proses penyusunan skripsi, menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, menghibur saya ketika saya merasa lelah, serta selalu percaya bahwa saya mampu menyelesaikan setiap tantangan yang ada. Dan terima kasih juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan selama ini.
8. Skripsi ini saya persembahkan kepada sahabat saya, Natasya Videlia Mahartika. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu hadir di setiap proses perjalanan saya, tanpa mengenal waktu. Terima kasih karena tidak pernah lelah memberikan semangat, mendengarkan setiap keluh kesah, serta telah mengingatkan saya untuk selalu percaya pada diri sendiri. Terima kasih telah menemani setiap proses, baik dalam keadaan mudah maupun sulit. Setiap doa, perhatian, dan kebersamaan yang telah kamu berikan menjadi bagian berharga dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini.

9. Febi Eka Pramesti dan Wiji Astuti terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya sejak masa TK hingga menyelesaikan bangku perkuliahan. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap cerita, tawa, dan berbagai tantangan yang telah kita lewati Bersama. Di saat saya merasa hampir menyerah, kalian selalu memberikan semangat, dukungan, serta mengingatkan saya untuk terus melangkah. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terus terasa lebih ringan dan penuh makna. Terima kasih telah menjadi sahabat yang tidak hanya menemani di saat Bahagia, tetapi juga tetap bertahan di saat sulit.

10. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan selama ini

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Karunia, dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Corporate Social Responsibility, Loyalitas Pelanggan, dan Keterlibatan Digital terhadap Keberlanjutan Bisnis: Studi Kasus Produk Kosmetik Pinkflash Pasca Di Tarik BPOM Di Ponorogo”** dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang istiqamah mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Rido Kurniawan, M.ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Slamet Santoso, S.E., MM.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dr. Riawan S.Pd, M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Sri Hartono, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Yusup Arip, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi.

perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Ponorogo, 21 Juli 2026



Natasya Yoan Salsabilla
NIM. 22415620



ABSTRAK

Skripsi : *Pengaruh Corporate Social Responsibility, Loyalitas Pelanggan, Keterlibatan Digital Terhadap Keberlanjutan Bisnis : Studi Kasus Produk Kosmetik Pinkflash Pasca Di Tarik BPOM Di Ponorogo*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, Loyalitas Pelanggan, dan Keterlibatan digital terhadap Keberlanjutan Bisnis di kalangan konsumen Pinkflash setelah produk ditarik oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini berfokus pada penarikan sejumlah produk Pinkflash oleh BPOM yang berisiko mengurangi kepercayaan konsumen dan mempengaruhi Keberlanjutan Bisnis perusahaan. Dalam kondisi ini, perusahaan harus mempertahankan Keberlanjutan Bisnis melalui penerapan *Corporate Social Responsibility*, memperkuat Loyalitas Pelanggan, dan meningkatkan penguatan Keterlibatan Digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 144 konsumen Pinkflash di Kabupaten Ponorogo. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dan dilanjutkan dengan analisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Corporate Social Responsibility*, Loyalitas Pelanggan, dan Keterlibatan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keberlanjutan Bisnis. *Corporate Social Responsibility* memiliki pengaruh terbesar terhadap Keberlanjutan Bisnis dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,384, diikuti Loyalitas Pelanggan sebesar 0,275, dan Keterlibatan Digital sebesar 0,190. Nilai R-Square sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3% variasi Keberlanjutan Bisnis dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 48,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian, seperti kualitas produk, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, citra merek, kualitas pelayanan, inovasi produk,

strategi pemasaran, reputasi perusahaan, serta kondisi ekonomi dan persaingan pasar. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan Corporate Social Responsibility yang baik, Loyalitas Pelanggan yang kuat, dan Keterlibatan Digital yang aktif merupakan faktor penting dalam mendukung Keberlanjutan Bisnis Pinkflash pasca penarikan produk oleh BPOM.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility*, Loyalitas Pelanggan, Keterlibatan Digital, Keberlanjutan Bisnis, Pinkflash



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	16
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	18
2.1.3 Definisi Kewirausahaan	20
2.1.4. Grand Theory Legitimasi	22
2.1.5 Corporate Social Responsibility.....	24
2.1.5.1 Pengertian.....	24
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	34
2.1.7. Keterlibatan Digital.....	39
2.1.8 Keberlanjutan Bisnis	43
2.2 Penelitian Terdahulu	50
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	53
2.4 Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	62
3.2 Populasi dan Sampel Penelitan	63

3.2.1 Populasi Penelitian.....	63
3.2.2 Sampel Penelitian.....	64
3.3 Metode Pengambilan Data.....	65
3.3.1 Data Primer	65
3.3.2 Data Sekunder	66
3.4 Definisi Operasional Variabel	67
3.5 Metode Analisis Data.....	68
3.5.1 Statistik Deskriptif	68
3.5.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer model).....	69
3.5.3 Evaluasi Model Struktural (inner Model)	72
3.5.4 Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	76
4.1.1 Sejarah dan Profil Pinkflash.....	76
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	78
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	78
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	80
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Produk Pinkflash.....	81
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Pernah Digunakan	82
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Menggunakan Produk Pinkflash.....	84
4.2.7 Deskripsi Variabel Penelitian	85
4.2.7.1 Deskripsi Variabel Keberlanjutan Bisnis (Y)	85
4.2.7.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (X2)	89
4.2.7.4 Deskripsi Variabel Corporate Social Responsibility (X1)	90
4.2.8 Analisis Model Menggunakan PLS-SEM	92
4.2.9 Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	93
4.2.10 Discriminant Validity	97
4.2.11 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	103
4.2.12 Uji Hipotesis	106
4.3 Pembahasan	109

4.3.1 Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Keberlanjutan Bisnis	109
4.3.2 Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Keberlanjutan Bisnis.....	111
4.3.3 Pengaruh Keterlibatan Digital terhadap Keberlanjutan Bisnis	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	126



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Corporate Social Responsibility	33
Tabel 2. 2 Indikator Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 2. 3 Indikator Keterlibatan Digital	43
Tabel 2. 4 Indikator Keberlanjutan Bisnis	50
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 2. 6 Ikhtisar Corporate Social Responsibility	56
Tabel 2. 7 Ikhtisar Loyalitas Pelanggan dan Keberlanjutan Bisnis.....	58
Tabel 2. 8 Ikhtisar Keterlibatan Digital dan Keberlanjutan Bisnis	60
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	67
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	80
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Produk Pinkflash	81
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Pernah Digunakan	82
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Menggunakan Produk Pinkflash	84
Tabel 4. 7 . Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Keberlanjutan Bisnis	86
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Keterlibatan Digital	87
Tabel 4. 9 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Loyalitas Pelanggan	89
Tabel 4. 10 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Corporate Social Responsibility.....	90
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loading	96
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extract (AVE).....	97
Tabel 4. 13 Nilai Fornell-Larcker Criterion	98
Tabel 4. 14 Cross Loading	99
Tabel 4. 15 Composite Reliability	101
Tabel 4. 16 Cronbach's Alpha	102
Tabel 4. 17 Tabel Kategori R-Square	104
Tabel 4. 18 Tabel Hasil Nilai R-Square	104
Tabel 4. 19 Q-Square (Predictive Relevance).....	105
Tabel 4. 20 Hasil Estimasi Path Coefficien.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Permintaan Maaf dan Kompensasi Produk Pinkflash.....	7
Gambar 2. Logo dan Produk Pinkflash.....	77
Gambar 3. Output diagram jalur (Inner Model).....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Hasil Uji Cek Plagiasi	127
Lampiran 2. Artikel dari Skripsi	128
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Responden	139
Lampiran 5. Hasil Olah Data	153
Lampiran 6. Outpur SmartPLS Uji Validitas (SmartPLS 4)	155
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	159
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	160
Lampiran 9. Berita Acara Bimbingan.....	162
Lampiran 10. Bukti Upload Artikel	163

