

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN *SHARIAH COMPLIANCE* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**(Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar
Lampung)**

SKRIPSI

**MIA KHUSMIATI
NPM : 1651020273**



Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1442 H/2021 M**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN *SHARIAH COMPLIANCE* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**(Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar
Lampung)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam
Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Pembimbing I : Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., MM., Akt., CA.
Pembimbing II : Yetri Martika Sari, M. Acc., Ak.**

Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Perkembangan industri perbankan syariah ditandai dengan semakin beragamnya produk dan bertambahnya jaringan pelayanan dalam perbankan syariah, maka tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dalam industri perbankan syariah menjadi semakin penting dilaksanakan yang bertujuan untuk menjaga loyalitas nasabah. Nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip kepatuhan syariah (*shariah compliance*). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dan apakah *shariah compliance* dapat memoderasi hubungan antara pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dan mengetahui apakah *shariah compliance* dapat memoderasi hubungan antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Tempat penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dengan jumlah populasi 3819 nasabah dan sampel 100 nasabah dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji t dan analisis regresi moderasi.

Hasil analisis regresi sederhana dinyatakan bahwa *good corporate governance* antara nasabah dan Bank Syariah Mandiri yang ditinjau pada sisi loyalitas nasabah berpengaruh positif. Hasil uji determinasi (R^2) diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,224 artinya pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dapat dijelaskan sebesar 22,4%. Sebelum adanya uji moderasi, uji regresi linear mendapatkan hasil pengaruh *good*

corporate governance terhadap loyalitas nasabah sebesar 45,1%. Setelah adanya uji moderasi maka dapat dijelaskan bahwa pada persamaan regresi kedua, nilai (*R Square*) tersebut meningkat menjadi 0.973 atau 97,3%. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan *shariah compliance* mampu memoderasi atau memperkuat hubungan antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah,
Shariah Compliance



ABSTRACK

The development of the Islamic banking industry is marked by the increasingly diverse products and service networks in Islamic banking, so that good corporate governance in the Islamic banking industry is becoming increasingly important to implement with the aim of maintaining customer loyalty. Some customers who use the services of Islamic banks have a tendency to stop being customers, among others because of doubts about the consistency of the application of sharia compliance principles. The formulation of the problem in this study is whether there is a significant influence between good corporate governance on customer loyalty and whether sharia compliance can moderate the relationship between the effect of good corporate governance implementation on customer loyalty. The purpose of this study is to determine the significant influence between good corporate governance and customer loyalty. customer loyalty and knowing whether sharia compliance can moderate the relationship between good corporate governance and customer loyalty.

This type of research is an associative quantitative study using primary data and secondary data. The place of this research was conducted at Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung with a population of 3819 customers and a sample of 100 customers using purposive sampling technique. Data collection techniques using questionnaires, interviews and documentation. Testing research instruments using validity, reliability, normality, linearity and data analysis used is simple linear regression analysis, t test and moderated regression analysis.

The result of simple regression analysis states that good corporate governance between customers and Bank Syariah Mandiri in terms of customer loyalty has a positive effect. Detetermination test results (R^2) obtained a coefficient of determination (R Square) of 0.224, meaning that the effect of good corporate governance on customer loyalty can be explained by 22.4%. Before the moderation test, the linear regression test found that the effect of good corporate governance on customer loyalty was 45.1%. After the moderation test, it can be explained that in the second regression equation, the value (R

Square) increases to 0.973 or 97.3%. The results obtained from this study indicate that the variable good corporate governance has a significant positive effect on customer loyalty and shariah compliance is able to moderate or strengthen the relationship between good corporate governance and customer loyalty.

Keywords: Good Corporate Governance, Customer Loyalty, Shariah Compliance





**KEMENTRIAN AGAMA RI
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Mia Khusmiati**
NPM : **1651020273**
Jurusan/Prodi : **Perbankan Syariah**
Fakultas : **FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN *SHARIAH COMPLIANCE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”** Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan diaplikasi ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, 18 Februari 2020

Penulis



Mia Khusmiati

NPM. 1651020273



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN SHARIAH COMPLIANCE SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)
Nama Mahasiswa : Mia Khusmiati
NPM : 1651020273
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan di pertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Prof. Dr. Tulus Suryanto.S.E.,MM.,Akt.,CA.

NIP. 197009262008011008

Pembimbing II

Yetri Martika Sari.M.Acc.,Ak.

NIP.198403282018012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.

NIP.198208082011012009



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Leikol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN SHARIAH COMPLIANCE SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”** disusun oleh **Mia Khusmiati, NPM: 1651020273**, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa / 09 Maret 2021.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr.Ahmad Habibi, M.E

Sekretaris : M. Fikri Nugraha Khalid, M.pd

Penguji I : Dr.Nasrudin, M.Ag

Penguji II : Prof. Dr.Tulus Suryanto,S.E.,MM.,Akt.,CA

Penguji III: Yetri Martika Sari, M. Acc., Ak



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Kusla Abdul Ghofur, M.Si
8008012003121001

MOTTO

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۚ

Artinya: *“Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi.”*

(QS. Asy-Syu'ara':138)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, ayahanda Kusnadi dan ibunda Rohimah yang selalu sabar dalam mendidik dan membesarkanku. Terimakasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, semangat serta motivasi yang diberikan kepadaku.
2. Kepada seluruh keluarga besarku yang turut memberikan doa dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Almater UIN Raden Intan Lampung tercinta yang telah mendidikku dengan baik dari segi ilmu pengetahuan maupun ilmu agama. Semoga semakin jaya dan berkualitas.
4. Kepada keluarga besar Perbankan Syariah kelas D yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah berjuang bersama dalam memperoleh gelar dan cita-cita.
5. Kepada sahabat seperjuangan Muhammad Sobri, Fitriani Lestari, Hesti Pramaisela, Nela Cynthia, dan Desi Agnesia terimakasih telah menjadi penyemangat hingga saat ini.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mia Khusmiati, lahir pada tanggal 21 April 1997 di Teluk Betung, Bandar Lampung, Putri dari Bapak Kusnadi dan Ibu Rohimah. Jenjang pendidikan penulis ialah sebagai berikut:

Pendidikan awal penulis tempuh semenjak umur 6 tahun di SDN 3 Sumur Putri kota Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2008, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 3 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2011, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMK PGRI 2 Bandar Lampung selesai pada tahun 2014.

Selanjutnya penulis pada tahun 2016 melanjutkan jenjang pendidikannya di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan *Shariah Compliance* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”**. Shalawat teriring salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan keluarga, sahabat, serta para pengikut beliau.

Skripsi ini ditulis merupakan sebagai bagian dari prasyarat untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Atas terselesaikannya skripsi ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara khusus penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberi arahan dan menyetujui judul skripsi, sehingga terpilihlah judul skripsi ini.
3. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., MM., Akt., CA selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Yetri Martika Sari, M. Acc., Ak. Selaku Pembimbing II yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membimbing serta

mendidik dan mengajarkan ilmu-ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dan senantiasa bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

6. Pimpinan dan Staff Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi dan data penelitian.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu, dana, dan kemampuan yang penulis miliki. Akhirnya penulis berharap hasil penelitian ini akan menjadi dukungan yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, 21 Januari 2021

Mia Khusmiati
NPM. 1651020273



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	2
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Tinjauan Pustaka	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	15
B. Teori <i>Attitudinal Loyalty</i>	16
C. Teori Kepatuhan	17
D. <i>Good Corporate Governance</i>	19
E. Loyalitas Nasabah	27
F. <i>Shariah Compliance</i>	34
G. Kerangka Pemikiran	46
H. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	51
B. Sumber Data	51

C. Tempat dan Waktu Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Populasi dan Sampel.....	53
F. Definisi Operasional Variabel.....	55
G. Metode Analisis Data	59
1. Uji Instrumen Penelitian	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Hipotesis	61
4. Analisis Regresi Moderasi	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
B. Gambaran Responden.....	73
C. Analisis Data	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	6
Tabel 3.1 Kategori Penilaian Skala Likert	53
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	54
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	56
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	75
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Good Corporate Governance	76
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Nasabah	78
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Shariah Compliance	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.13 Uji Linearitas	83
Tabel 4.14 Koefisien	84
Tabel 4.15 Uji Nilai Signifikan	85
Tabel 4.16 Koefisien Regresi Sederhana	86
Tabel 4.17 Uji Moderasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Data Penelitian
- Lampiran 3: Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 4: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5: Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 6: Uji Analisis Regresi Moderasi
- Lampiran 7: Surat Pra Riset dan Izin Riset



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut diperlukan adanya pembatasan terhadap arti setiap kalimat dalam skripsi ini, dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan *Shariah Compliance* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung).”**

1. Pengaruh dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian mencari atau pertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.¹
2. Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.² Dalam hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton.
3. *Good Corporate Governance* ialah suatu proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis dan akuntabilitas perusahaan dengan tujuan utama mempertinggi nilai saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* lain.³

¹ Sugiyono, *Penelitian Administratif* (Bandung: Alfa Beta, 2001), 7.

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 327.

³ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), 169.

4. Loyalitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan rentan waktu dalam melakukan pembelian yang tidak lebih dari dua kali dalam mempertimbangkannya.⁴
5. Nasabah disebut sebagai orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.⁵
6. *Syariah Compliance* didefinisikan sebagai ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.⁶
7. Variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.⁷

Berdasarkan uraian pokok-pokok judul di atas, maka dapat dijelaskan bahwa maksud dalam pembahasan judul skripsi ini adalah mengukur seberapa besar pengaruh GCG terhadap loyalitas nasabah dengan *shariah compliance* sebagai variabel moderasi (studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung).

B. Latar Belakang Masalah

Perbankan menjadi ukuran kondisi perekonomian bagi suatu negara. Ini berarti bahwa jika kondisi perbankan suatu negara baik, maka kondisi perekonomian negara tersebut juga baik begitu juga sebaliknya. Kehadiran perbankan syariah adalah untuk mendorong, mempromosikan, mempercepat, mengembangkan produk dan jasa perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Serta bertanggung jawab terhadap

⁴ Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan* (Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019), 78.

⁵ Pengertian Nasabah (On-line), tersedia di <https://kbbi.web.id> (6 September 2020)

⁶ Siti Maria Wardayati, "Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah". *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 19, No. 1, (Mei 2011), 8.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 39.

keberadaan investasi perusahaan dan kegiatan usaha lainnya selama tidak bertentangan atau dilarang oleh ajaran Islam.⁸

Industri perbankan sepanjang tahun 2011 sampai 2015 menghadapi persoalan yang tidak ringan terkait maraknya praktik kecurangan (*fraud*) yang terjadi pada bank umum. Bank Indonesia (BI) berupaya melakukan pencegahan *fraud* dengan mensyaratkan perbankan melakukan penerapan *Good Corporate Governance*.⁹

Good Corporate Governance merupakan suatu kewajiban semua bank umum yang beroperasi di Indonesia. Kewajiban itu ditetapkan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa bank wajib melaksanakan kegiatan usahanya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang terdiri dari transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*).¹⁰

Pelaksanaan *good corporate governance* sebagai prinsip umum pada sebuah lembaga keuangan syariah yang menjalankan prinsip syariah didalamnya menjadikannya menarik untuk mengkorelasikan prinsip *good corporate governance* dengan prinsip syariah. Pemenuhan kewajiban perbankan syariah dalam menjalankan kedua prinsip ini secara berdampingan dianggap sangat penting. Pemenuhan tersebut diharapkan dapat selaras dengan visi, misi, sasaran usaha, dan strategi perbankan.

Tanpa adanya *corporate governance* yang efektif, bank syariah akan sulit untuk bisa memperkuat posisi, memperluas jaringan, dan menunjukkan kinerjanya dengan lebih efektif.

⁸ Rahmat Hidayat, *Efisiensi Perbankan Syariah Teori dan Praktik* (Bekasi: Gramata Publishing, 2014), 61.

⁹ Arus Akbar Silondae, "Integritas dan Efektivitas Hukum Dalam Fraud Perbankan". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 19, No. 2, (Juli 2018), 3.

¹⁰ Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 125.

Kebutuhan bank syariah akan *corporate governance* menjadi lebih serius seiring dengan makin kompleksnya masalah yang dihadapi, dimana permasalahan ini akan mengikis kemampuan bank dalam menghadapi tantangan dalam jangka panjang. Dengan demikian bagi suatu lembaga keuangan syariah merupakan keharusan untuk memakai semua ukuran yang dapat membantu meningkatkan perannya.¹¹

Salah satu pilar penting dalam pengembangan bank syariah adalah *shariah compliance*. Hal inilah yang menjadi pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional. Dalam pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, salah satu penyebab kepercayaan nasabah pada bank syariah hal ini juga akan berdampak pada loyalitas nasabah menggunakan jasa bank syariah. Peningkatan kepercayaan nasabah dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perkembangan bank syariah dan sekaligus sebagai prediksi keberhasilan bank syariah di masa yang akan datang.¹²

Shariah compliance merupakan bentuk ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah yang artinya bank dalam kegiatan operasionalnya mengikuti ketentuan syariah Islam, khususnya dalam tata cara bermuamalat secara Islam. Umumnya nasabah yang menabung di perbankan syariah ingin melaksanakan bisnis ataupun transaksi dengan cara yang halal karena selama ini praktek perbankan kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Semakin baik praktik pelaksanaan

¹¹ Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 13.

¹² Siti Maria Wardayati, 5.

perbankan maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan dalam perbankan sudah sesuai dengan syariat Islam.

Di sisi lain, perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat memunculkan kompetisi yang ketat. Hal tersebut mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah bank, tujuannya adalah untuk menjaga loyalitas nasabah perbankan itu sendiri. Pada konteks perbankan syariah khususnya, loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.

Loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.¹³

Bank Syariah Mandiri meraih penghargaan kategori tertinggi *The Most Trusted Company* kategori bank syariah dalam *Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award 2019*.

¹³ Intan Purnamasari & Emile Satya Darma, "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 16 No.1 (Januari 2015), 15.

GCPI Award digelar atas kerja sama SWANETWORK, *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG) dan Majalah SWA. Serta menjadi salah satu Top 20 *Financial Institution* 2019. Apresiasi yang diberikan *The Finance* ini adalah hasil research kepada perusahaan dan para pelaku di industri keuangan yang berhasil menjaga kinerjanya tetap stabil dalam tiga tahun terakhir. Penghargaan tersebut menunjukkan efektivitas penerapan prinsip-prinsip GCG di Bank Syariah Mandiri.¹⁴

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	2723
2016	3010
2017	3221
2018	3520
2019	3819

Sumber: Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung pada tahun 2015 berjumlah 2723 nasabah terus bertumbuh pada tahun 2016 menjadi 3010 nasabah atau sebesar 10,5%, pada tahun 2017 menjadi 3221 nasabah atau sebesar 7%, lalu pada tahun 2018 berjumlah 3520 nasabah atau sebesar 9,2% dan pada tahun 2019 beranjak mengalami pertumbuhan menjadi 3819 nasabah atau sebesar 8,4%. Berdasarkan data tersebut setiap tahunnya jumlah nasabah mengalami pertumbuhan, akan tetapi dalam perhitungan persentase mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil.

¹⁴ Bank Syariah Mandiri (On-line), tersedia di <http://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/company-report/annual-report> (6September 2020).

Hal tersebut memicu peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri, karena diperlukan adanya strategi melalui penerapan GCG untuk membina hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah diharapkan akan loyal terhadap Bank Syariah Mandiri.

Penelitian ini berfokus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, alasan pemilihan bank ini karena ketika Bank Syariah Mandiri mendapatkan sebuah penghargaan, namun pada kenyataannya Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung masih perlu menjaga hubungan yang baik dengan nasabahnya. Untuk memberikan kepercayaan terhadap prinsip-prinsip syariah perlu adanya strategi penerapan *good corporate governance* untuk membina hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah diharapkan akan loyal terhadap Bank Syariah Mandiri.

Selain itu, untuk menghindari adanya kemungkinan yang dapat memicu *word of mouth* yang kurang baik sehingga berkurangnya keinginan calon nasabah yang akan memilih Bank Syariah Mandiri sebagai bank pertama dalam transaksi perbankan dan kurangnya sikap positif dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain juga merupakan salah satu pemicu turunnya jumlah nasabah yang bekerja sama serta melakukan kegiatan transaksi kembali di Bank Syariah Mandiri.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan *Shariah Compliance* Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung)”.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan dapat dipahami dengan jelas, maka penulis harus membatasinya. Melihat permasalahan yang diteliti maka akan dibatasi pada variabel-variabel yang akan mempengaruhi *Good Corporate*

Governance. Variabel tersebut yaitu *Loyalitas Nasabah* dan *Shariah Compliance*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah implementasi *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?
2. Apakah *shariah compliance* memoderasi hubungan antara implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penyusun adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui apakah *shariah compliance* dapat memoderasi hubungan antara pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yang baik bagi berbagai pihak, maka manfaat penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagi Akademis

Dapat menambah pengetahuan dan *literature* guna pengembangan ilmu Ekonomi Islam, terutama tentang implementasi *Good Corporate Governance*.

2. Bagi Perbankan Syariah

Memberikan kontribusi kepada bank syariah dan kalangan perbankan dalam mengembangkan loyalitas nasabah.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi tentang *Good Corporate Governance* serta dapat menjadi referensi atau *literature* penelitian lebih lanjut dengan judul atau tema yang sejenis.

G. Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dan menyusun kerangka berfikir mengenai penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Umam yang berjudul:

“Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati).” Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Hasil dari penelitian menyebutkan bahwa penerapan *good corporate governance* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Neneng Ravena yang berjudul:

“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.” Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *non probability sampling* yang berjumlah sebanyak 45 responden. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa *good corporate governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran secara parsial terdapat variabel

yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Angriani yang berjudul:

“Penerapan *Syariah Compliance* Sebagai Prinsip *Syariah Governance* Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Makassar.” Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan *hermeneutika-kritis*. Hermeneutika merupakan proses penguraian yang bertolak dari isi dan makna yang tampak kepada makna yang tersembunyi. Subjek penelitian yang digunakan ialah informan. Penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive* dengan memilih tiga informan yang dianggap cukup memiliki pengetahuan yang memadai terkait objek penelitian untuk tujuan tertentu. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan *syariah compliance* belum sepenuhnya menerapkan *syariah compliance* yang merupakan prinsip utama *syariah governance*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Desi Noviana Eka Putri yang berjudul:

“Analisis Pengungkapan *Shariah Compliance* Pada Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2017.” Metode penelitian ini bersifat kualitatif dan bersifat deskriptif analisis normatif, karena penelitian ini berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan dibandingkan berdasarkan laporan tiap-tiap bank umum syariah yang tersedia. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah tiga belas bank umum syariah di Indonesia. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ialah *purposive sampling* yang berjumlah sepuluh bank umum syariah. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa bank umum syariah telah menerapkan *shariah compliance* yaitu kepatuhan pada peraturan atau prinsip syariah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yustina Prita Andini yang berjudul:

“Pengaruh *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah) dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.” Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif atau analisis data statistik. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 588 nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 74 nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup yang dibuat menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa antara *shariah compliance* (kepatuhan syariah) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

6. Penelitian yang dilakukan oleh M. Galih Bagas Riadi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Shariah Compliance* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga.” Metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah secara keseluruhan berjumlah 1155 yang terdiri dari 712 nasabah tabungan dan 443 nasabah pembiayaan. Sampel yang digunakan berjumlah 95 responden. Teknik pengambilan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan berupa kuesioner. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa *shariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Atika Oktaviani dan Lucky Rahmawati yang berjudul:

“Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.” Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif karena data yang diperoleh berupa angka dan menggunakan

analisis statistik. Jenis data yang digunakan ialah terdiri dari data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah dan menggunakan metode *accidental sampling* karena jumlah nasabah tidak diketahui secara pasti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus rasio, yaitu berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji *f* dan uji *t*. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kepatuhan syariah dan *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Utami yang berjudul:

“Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi.” Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa variabel moderasi (implementasi *good corporate governance* x kepercayaan) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI KC Yogyakarta. Hal ini terlihat dari $t_{hitung} 4,009 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kepercayaan merupakan variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan disusun kedalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan terkait penegasan judul, latar belakang, batasan masalah, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori yang membahas tentang teori keagenan (agency theory), teori attitudinal loyalty, teori kepatuhan, good corporate governance, loyalitas nasabah, syariah compliance, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan jenis dan sifat penelitian, sumber data, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas gambaran umum objek penelitian, gambaran responden, analisis data, pembahasan hasil analisis.

BAB V PENUTUP

Penutup yang didalamnya mencakup kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta berisi saran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian serta pembahasan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti semakin baik penerapan *good corporate governance* dilakukan maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *shariah compliance* mampu memoderasi atau memperkuat hubungan antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dimasa yang akan datang diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian mendatang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi penelitian pada masa yang akan datang, misalnya dengan menambah atau mengganti variabel lain diluar variabel yang telah diteliti dan memperoleh hasil yang lebih bervariasi mengenai loyalitas nasabah. Penelitian selanjutnya diharapkan sebaiknya dilakukan tidak hanya pada satu lembaga keuangan agar hasilnya dapat dibandingkan atau bisa dilakukan dengan meneliti di tempat lain.

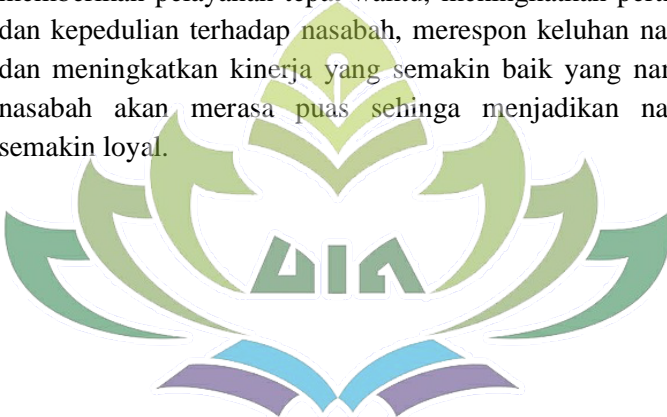
2. Bagi lembaga perguruan tinggi

Penelitian ini dapat bermanfaat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian dimasa mendatang. Selain itu diharapkan

kampus dapat lebih menambah referensi baik berupa jurnal atau buku-buku yang terkait keuangan dan untuk mahasiswa diharapkan bisa memanfaatkan fasilitas yang sudah tersedia secara efisien.

3. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung perlu meningkatkan pelayanannya, karena kualitas pelayanan yang baik juga sangat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri, sehingga dapat mempertahankan nasabah lama dan dapat menambah nasabah baru. Misalnya lebih ditingkatkan pelayanannya terhadap nasabah, seperti memberikan pelayanan tepat waktu, meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap nasabah, merespon keluhan nasabah dan meningkatkan kinerja yang semakin baik yang nantinya nasabah akan merasa puas sehingga menjadikan nasabah semakin loyal.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdullah, Mal An, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media Group, 2010.

Anshori, Abdul Ghofur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.

Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012.

Chapra, Umer dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Huda, Nurul, dan Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2009.

Hidayat, Rahmat, *Efisiensi Perbankan Syariah Teori dan Praktik*, Bekasi: Gramata Publishing, 2014.

Karim, Adi Warman, dan Oni Sahroni, *Riba Gharar dan Kaidah-kaidah Ekonomi Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.

Khairandy, Ridwan, dan Camelia Malik, *Good Corporate Governance Perkembangan Pemikiran dan Implementasinya di Indonesia dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2007.

Neolaka, Amos, *Metode Penelitian dan Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2014.

Rivai, Veithzal, dan Rizki Ismail, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan Praktisi dan Mahasiswa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

Sahabuddin, Rohmansyah, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014.

Soegoto, Herman, "Pengaruh Nilai dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas". *Makalah Ilmiah Unikom*, Vol.7 No.2, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-26, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, *Penelitian Administratif*, Bandung: Alfa Beta, 2001.

Surya, Indra, dan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*, Jakarta: Kencana, 2008.

Suryati, Lili, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Budi Utama, 2012.

Sutedi, Adrian, *Good Corporate Governance*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Sutedi, Adrian, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.

Syahirman, Yusi dan Idris Umiyati, *Statistika Untuk Ekonomi dan Penelitian*, Palembang: Citrabooks Indonesia, 2010.

Thamrin, Muhammad, dan Bahtiar Maddatuang, *Penerapan Konsep Good Corporate Governance Dalam Industri Manufaktur di Indonesia*, Bogor: IPB Press, 2019.

Umam, Khotibul, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.

Wijaya, Toni, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma jaya, 2009.

Zarkasyi, Wahyudin, *Good Corporate Governance*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Jurnal

Ansori, Pengungkapan Syariah Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah Terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Akademika Akuntansi*, Vol. 3 No. 2, 2001.

Budiantoro, Risanda Alirastra, dkk. Sistem Ekonomi (Islam) dan Pelarangan Riba dalam Perspektif Historis”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 4 No., 2018.

Dharmayanti, Diah, Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 No. 1, 2006.

Handayani, Rahma Sri dan Citra Kusuma Dewi, Pengaruh Customer Satisfaction, Calculative Commitment, dan Corporate Image Terhadap Attitudinal Loyalty dan Behavioral Loyalty Pada Program Pasti Prima Pertamina (Studi Pada SPBU Pasti Prima

Wilayah Jakarta, *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, Vol. 4 No. 1, 2020.

Hartono, Kepatuhan Kemandirian Santri (Analisis Psikologi), *Jurnal Study Islam dan Budaya*, Vol. 4 No. 1, 2006.

Junusi, Rahman El, Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 12 No. 1, 2012.

Mardiana, Andi, dan Nur Aim Kasim, Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busna Muslim Anisa Kota Gorontalo, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1 No. 2, 2016.

Marlina, Ropi, Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 5 No. 1, 2016.

Nuswandari, Cahyani, Good Corporate Governance Dalam Perspektif Teori Agensi, *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1 No. 1, 2009.

Oktaviani, Atika dan Lucky Rahmawati, Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 2, 2019.

Purnamasari, Intan, dan Emile Satya Darma, Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 16 No.1, 2015.

Setyawan, Yohana Neysa, dan Edwin Japariato, Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Akseibilitas terhadap

Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2 No.1, 2014.

Silondae, Arus Akbar, Integritas dan Efektivitas Hukum Dalam Fraud Perbankan, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 19, No. 2, 2018.

Sukardi, Budi, Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Pemikiran Islam*, Vol. 17 No. 2, 2012.

Wardayati, Siti Maria, Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah, *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 19, No 1, 2011.

Wibowo, Edi, Implementasi Good Corporate Governance di Indonesia". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10 No.2, 2010.

Yarmunida, Miti, Dimensi Syariah Compliance Pada Operasional Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 4 No. 1, 2018.

Naskah Ilmiah

Andini, Yustina Prita, Pengaruh Shari'ah Compliance (Kepatuhan Shari'ah) dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto". UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016. Tesis.

Ravena, Neneng, Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup. IAIN Curup, Bengkulu, 2019. Skripsi.

Umam, Mohammad, Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Studi pada BPRS

Artha Mas Abadi Pati. IAIN Walisongo, Semarang, 2011. Skripsi.

Utami, Dian, Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. Skripsi.

Lain-lain

Bank Syariah Mandiri (On-line), tersedia di <http://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/company-report/annual-report> (6 September 2020)

Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, pada tanggal 10 September 2020.

Nasabah (On-line), tersedia di <https://kbbi.web.id> (6 September 2020).

