

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. GCG di BNI Syariah**

##### 1. Landasan hukum penerapan GCG di BNI Syariah

- a. Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Kaitannya dengan dasar penerapan GCG BNI Syariah, undang-undang ini menjelaskan mengenai direksi dan dewan komisaris. Direksi adalah yang berwenang dan bertanggung jawab atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan, sedangkan dewan komisaris adalah yang bertugas melakukan pengawasan dan memberi nasihat kepada direksi.
- b. Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah wajib menerapkan tata kelola yang baik yang mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, profesional (independen), dan kewajaran dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- c. Peraturan Bank Indonesia No 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dan Surat Edaran Bank Indonesia No 12/13/DPbS tanggal 30 April 2010 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pelaksanaan GCG pada industri perbankan syariah harus berlandaskan lima prinsip dasar, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, profesional (independen), dan kewajaran (*fairness*).

- d. Penilaian Penerapan GCG BNI Syariah sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 8/POJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Dalam hal ini, bank harus melakukan penilaian sendiri (*self assessment*) dan menyampaikan hasilnya kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- e. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No 10/SEOJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
- f. Pedoman GCG Perbankan Indonesia yang dikembangkan oleh KNKG (Komite Nasional Kebijakan *Governance*). Dalam hal ini, GCG mengandung lima prinsip utama yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran. Lima prinsip itu diciptakan untuk melindungi semua pihak yang memiliki kepentingan.
- g. Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Berbasis *Governance* yang diterbitkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) tahun 2012. Dalam pedoman ini, *corporate governance* mengandung pengertian tentang pencapaian keberhasilan usaha dan cara untuk memantau kinerja pencapaian sasaran keberhasilan usaha tersebut. Prinsip dari *corporate governance* yang berpengaruh dalam pelaksanaan manajemen risiko adalah transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan independensi.

## 2. Penerapan GCG di BNI Syariah

### a. Transparansi

Transparansi mengandung unsur pengungkapan (*disclosure*) dan penyediaan informasi yang memadai, jelas, dan mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan. Transparansi diperlukan agar pelaku bisnis syariah menjalankan bisnis secara obyektif dan sehat.

### b. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya. Pelaku bisnis syariah harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu bisnis syariah harus dikelola secara benar, terukur, dan sesuai dengan kepentingan pelaku bisnis syariah. Selain itu, akuntabilitas mengandung unsur keakuratan dan kelengkapan dalam penyampaian informasi. Kebijakan yang diambil juga semestinya diinformasikan ke publik dan dilaksanakan secara konsisten.

### c. Responsibilitas (Pertanggungjawaban)

Dalam hubungannya dengan prinsip responsibilitas (pertanggungjawaban), pelaku bisnis syariah harus mematuhi peraturan perundang-undangan dan ketentuan bisnis syariah, serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan (peduli terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar). Dengan pertanggungjawaban ini maka bisnis syariah dapat terpelihara kesinambungannya dalam jangka

panjang dan mendapat pengakuan sebagai pelaku bisnis yang baik (*good corporate citizen*).

d. Independensi/Profesional

Dalam hubungannya dengan prinsip independensi, bisnis syariah harus dikelola secara independen sehingga masing-masing pihak tidak boleh saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi (objektif) oleh pihak manapun sehingga semua kepentingan pihak yang berkaitan terlindungi. Independensi terkait dengan konsistensi atau sikap istiqomah yaitu tetap berpegang teguh pada kebenaran meskipun harus menghadapi risiko. Independensi merupakan karakter manusia yang bijak (*ulul al bab*).

e. Kewajaran atau Kesetaraan

Kewajaran dan kesetaraan mengandung unsur kesamaan perlakuan dan kesempatan. *Fairness* atau kewajaran merupakan salah satu manifestasi adil dalam dunia bisnis. Setiap keputusan bisnis, baik dalam skala individu maupun lembaga, hendaklah dilakukan sesuai kewajaran dan kesetaraan sesuai dengan apa yang biasa berlaku, dan tidak diputuskan berdasarkan suka atau tidak suka. Semua pihak diperlakukan sama, bahkan bank juga harus mau menerima kritik dan mau menerima keluhan yang selanjutnya segera ditindaklanjuti.

3. Tujuan dan manfaat penerapan GCG BNI Syariah menurut Laporan GCG Tahun 2017

- a. Meningkatkan nilai perusahaan yang akan menaikkan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder*
- b. Perusahaan memiliki pondasi yang kokoh dalam tata kelolanya sehingga akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan
- c. Membentuk citra yang baik perusahaan yang akan berimbas pada meningkatnya kepercayaan
- d. Pelaksanaan bisnis secara islami akan mendorong terciptanya kesadaran tanggung jawab sosial terhadap umat dan lingkungan serta meningkatkan ketakwaan, manfaat, dan keberkahan dalam berbisnis.

Seperti yang sudah dipaparkan di atas, dengan diterapkannya *sharia governance* maka BNI Syariah akan mendapatkan manfaat seperti meningkatnya citra perusahaan dan kepercayaan nasabah. Penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan juga menunjukkan bahwa antara citra, kepuasan, dan kepercayaan saling berkaitan serta memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas.

## **B. Hasil Penyebaran Kuesioner**

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Kuesioner yang disebar oleh peneliti berupa kuesioner *offline* dan terkumpul sebanyak 60. Adapun data yang diolah hanya 47 kuesioner dikarenakan beberapa kuesioner tidak kembali kepada peneliti

dan sebagian lainnya diisi tidak sesuai dengan persyaratan sehingga perlu disortir.

### C. Karakteristik Responden

Peneliti akan menjelaskan data yang telah diperoleh melalui penjabaran atas karakteristik data responden yang dimiliki berdasarkan data demografi yakni jenis kelamin, usia, pekerjaan, lama menjadi nasabah, dan transaksi rata-rata per bulan. Pengelompokan data ini dilakukan agar mempermudah dalam mendeskripsikan data. Karakteristik responden akan dijelaskan dengan terperinci pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1. Demografi Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-Laki	11	23,4 %
2. Perempuan	36	76,6 %
<b>Usia</b>		
1. Di bawah 20 tahun	4	8,5 %
2. 20-26 tahun	34	72,3 %
3. 27-33 tahun	5	10,6 %
4. 34-40 tahun	1	2,1 %
5. Di atas 40 tahun	3	6,4 %
<b>Pekerjaan</b>		
1. Pelajar	1	2,1 %
2. Mahasiswa	30	63,8 %
3. Pegawai	7	14,9 %
4. Wiraswasta	6	12,8 %

5. Lainnya	3	6,4 %
Lama Menjadi Nasabah		
1. < 1 Tahun	20	42,6 %
2. 1-2 Tahun	15	31,9 %
3. > 2 Tahun	12	25,5 %
Transaksi Rata-Rata per Bulan		
1. < Rp100.000	8	17 %
2. Rp100.000 s.d. Rp500.000	18	38,3 %
3. > Rp500.000 s.d. Rp1.000.000	10	21,3 %
4. > Rp1.000.000	11	23,4 %

Sumber: Data Primer yang diolah (2019)

Pada tabel 4.1. untuk demografi jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 36 orang atau dengan persentase 76,6 % dan responden laki-laki sebanyak 11 orang atau jika dipersentasekan sebanyak 23,4 %. Untuk persebaran usia didominasi oleh usia 20-26 tahun yakni sebanyak 34 orang atau sebesar 72,3 %. Untuk usia di bawah 20 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 8,5 %, usia 27-33 tahun sebesar 10,6 % atau sejumlah 5 orang, usia 34-40 tahun sebesar 2,1 % atau sejumlah 1 orang saja, dan usia di atas 40 tahun sejumlah 3 orang atau jika dipersentasekan sebesar 6,4 %.

Adapun demografi berdasarkan pekerjaan didominasi oleh mahasiswa, yaitu sebesar 63,8 % atau sejumlah 30 orang. Selanjutnya sejumlah 1 orang untuk kategori pelajar atau sebesar 2,1 %, pegawai berjumlah 7 orang atau sebesar 14,9 %, wiraswasta sejumlah 6 orang atau sebesar 12,8 %, dan lainnya berjumlah 3 orang atau sebesar 6,4 %. Untuk demografi berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu sejumlah 20 orang untuk nasabah kurang dari satu tahun atau sebesar 42,6 %, 15 orang untuk nasabah 1-2 tahun atau sebesar

31,9 %, dan 12 orang untuk bagi yang telah lebih dari 2 tahun menjadi nasabah atau jika dipersentasekan sebesar 25,5 %.

Untuk demografi berdasarkan transaksi rata-rata per bulan didominasi oleh nasabah dengan transaksi Rp100.000 s.d. Rp500.000 berjumlah 18 orang atau sebesar 38,3 %. Selanjutnya, 11 orang responden atau sebesar 23,4 % melakukan transaksi rata-rata >Rp1.000.000 per bulan, 10 orang lainnya melakukan transaksi berkisar Rp100.000 s.d. Rp500.000, dan sejumlah 8 orang atau sebesar 17% melakukan transaksi rata-rata per bulan <Rp100.000.

#### **D. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menguji keabsahan suatu data, di mana tingkat validitas berbanding lurus dengan tingkat keabsahan data (Arikunto, 2016:221). Validitas merujuk pada sejauh mana definisi yang digunakan mengukur apa yang akan diukur (Martono, 2016:99).

Dalam penelitian ini, pengukuran validitas menggunakan bantuan SPSS 16. Dikarenakan sampel yang digunakan berjumlah 47 responden, maka r tabel bernilai 0,288 dengan taraf signifikan 5% dan r tabel bernilai 0,372 dengan taraf signifikan 1%. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka pertanyaan dapat dikatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dan dinyatakan valid. Apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Selain itu, pertanyaan juga dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil uji validitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4.2. berikut :

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas

<b>Q</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nilai r Hitung</b>	<b>Nilai Signifikansi</b>	<b>Ket.</b>
1	Akses informasi mudah	0,670	0,000	Valid
2	Informasi jelas	0,665	0,000	Valid
3	Informasi lengkap	0,663	0,000	Valid
4	Kebijakan dilakukan konsisten	0,319	0,029	Valid
5	Informasi dapat dipercaya	0,376	0,009	Valid
6	Setiap kebijakan dipublikasikan	0,765	0,000	Valid
7	Memiliki prosedur kerja	0,757	0,000	Valid
8	Memiliki tanggung jawab sosial	0,675	0,000	Valid
9	Bertanggung jawab atas layanan	0,677	0,000	Valid
10	Melindungi kepentingan nasabah	0,343	0,018	Valid
11	Objektif mengambil keputusan	0,627	0,000	Valid
12	Nasabah diperlakukan secara adil	0,591	0,000	Valid
13	Mau menerima masukan/kritik	0,729	0,000	Valid
14	Tanggap terhadap keluhan	0,586	0,000	Valid
15	Perusahaan amanah (dapat dipercaya)	0,723	0,000	Valid
16	Produk sesuai prinsip syariah	0,631	0,000	Valid
17	Akad sesuai prinsip syariah	0,742	0,000	Valid
18	Kegiatan bank sudah sesuai standar halal haram DPS	0,552	0,000	Valid
19	Kegiatan bank dilandasi prinsip tolong-menolong	0,566	0,000	Valid
20	Kinerja karyawan sesuai harapan	0,657	0,000	Valid
21	Puas terhadap layanan dan produk	0,511	0,000	Valid
22	Kualitas layanan dan produk lebih baik dari bank lain	0,339	0,020	Valid
23	Jasa yang ditawarkan sesuai	0,670	0,000	Valid

kebutuhan				
24	Jasa yang ditawarkan lebih bermanfaat dari bank konvensional	0,665	0,000	Valid
25	Tetap memakai BNI Syariah	0,663	0,000	Valid
26	Tetap menggunakan BNI Syariah di masa yang akan datang	0,319	0,029	Valid
27	Menceritakan keunggulan ke orang lain	0,376	0,009	Valid
28	Menyarankan ke orang lain	0,765	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.2. di atas dapat diketahui bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini valid karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05 dan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,288. Selanjutnya, variabel dapat dianalisis secara keseluruhan lebih lanjut.

### E. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas, langkah selanjutnya dalam penelitian ini yaitu uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 16. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2016:221). Reliabilitas menunjukkan kekonsistenan hasil jika pengukuran (pengodingan) diulang dua kali atau lebih, baik oleh orang yang sama maupun orang yang berbeda (Martono, 2016:103).

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai  $\geq 0,60$ . Jika nilai *Cronbach's Alpha* semakin mendekati angka 1 maka

semakin baiklah pengukuran instrumen tersebut. Oleh karena itu, nilai *Cronbach's Alpha* dalam penelitian ini harus  $\geq 0,60$ . Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4.3. berikut :

**Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Sharia Governance	0,912	RELIABEL
Kepuasan Nasabah	0,722	RELIABEL
Loyalitas Nasabah	0,700	RELIABEL

Sumber: Data Primer yang diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.3. terlihat bahwa variabel implementasi *sharia governance* memiliki nilai *alpha* sebesar 0,912, variabel kepuasan nasabah memiliki nilai *alpha* sebesar 0,722, dan variabel loyalitas nasabah memiliki nilai *alpha* sebesar 0,700 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

## F. Hasil Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil pengujian hipotesis 1

**Tabel 4.4. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,919 <sup>a</sup>	0,844	0,841	0,994	2,106

a. Predictors: (Constant), *SHARIA GOVERNANCE*

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari tabel 4.4. dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,844, artinya variabel implementasi *sharia governance* dapat menjelaskan

terhadap loyalitas nasabah sebesar 84,4 %, sedangkan sisanya, yaitu 15,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.

Dari tabel 4.4. tersebut juga dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 2,106. Dengan jumlah sampel sebesar 47 dan jumlah variabel independen 1 ( $k=1$ ) maka akan diperoleh nilai  $dL$  sebesar 1,4872 dan nilai  $dU$  sebesar 1,5739. Jika dibandingkan dengan tabel Durbin Watson di bawah maka

**Tabel 4.5. Perbandingan dengan tabel Durbin Watson**

	Jika	Nilai d	Kesimpulan
Terdapat autokorelasi positif	$d < dL$	2,106	$d > dL$ . 2,106 > 1,4872
Tidak terdapat autokorelasi positif	$d > dU$	2,106	$d > dU$ . 2,106 > 1,5739
Terdapat autokorelasi negative	$(4-d) < dL$	2,106	$4 - 2,106 = 1,894 > dL$
Tidak terdapat autokorelasi negative	$(4-d) > dU$	2,106	$4 - 2,106 = 1,894 > dU$

Berdasarkan tabel 4.5. dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari masalah autokorelasi positif maupun negatif. Menurut Basuki dan Nano ( 2017:60), uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yakni korelasi yang

terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

**Tabel 4.6. ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241,465	1	241,465	244,220	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	44,492	45	0,989		
	Total	285,957	46			

a. Predictors: (Constant), *SHARIA GOVERNANCE*

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari uji ANOVA pada tabel 4.6. didapatkan nilai F hitung sebesar 244,220 dan signifikan karena nilai signifikansinya 0,000 atau kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan variabel implementasi *sharia governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 4.7. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.991	1.470		.674	.504		
<i>sharia governance</i>	.302	.019	.919	15.628	0.000	1,000	1,000

a. Dependent Variable:  
LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7. terlihat bahwa variabel implementasi *sharia governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena nilai signifikansi implementasi *sharia governance* 0,000 atau kurang dari 0,05.

Dari tabel 4.6. tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* sebesar 1,000 atau  $> 0,01$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,000 atau kurang dari 10. Sehingga berdasarkan uji yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.8. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.856	.888		-.964	0,340
SHARIA GOVERNANCE	.021	.012	.263	1.826	0,074

a. Dependent Variable: AbsUt

Berdasarkan tabel 4.8., setelah melakukan uji heteroskedastisitas dengan meregresikan AbsUt, dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya 0,074 atau  $> 0,05$  sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian model regresi yang digunakan terhindar dari masalah heteroskedastisitas. Menurut Basuki dan Nano (2017:63), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ada tidaknya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas.

**Tabel 4.9. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98347706
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.072
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		0,600
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,864
a. Test distribution is Normal.		

Dari tabel 4.9. di atas dapat diketahui bahwa nilai K-S adalah 0,600 dan tidak signifikan pada 0,05 karena nilai signifikansinya sebesar 0,864. Dengan demikian dapat diketahui jika residual terdistribusi secara normal. Uji normalitas seperti yang dilakukan di atas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

2. Hasil pengujian hipotesis 2

**Tabel 4.10. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.400 <sup>a</sup>	.160	.141	2.310	2.015

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari tabel 4.10. dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,160, artinya variabel kepuasan nasabah dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 16 %, sedangkan sisanya, yaitu 84 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.

Dari tabel 4.10. tersebut juga dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 2,015. Dengan jumlah sampel sebesar 47 dan jumlah variabel independen 1 ( $k=1$ ) maka akan diperoleh nilai  $dL$  sebesar 1,4872 dan nilai  $dU$  sebesar 1,5739. Jika dibandingkan dengan tabel Durbin Watson di bawah maka

**Tabel 4.11. Perbandingan dengan tabel Durbin Watson**

	Jika	Nilai d	Kesimpulan
Terdapat autokorelasi positif	$d < dL$	2,015	$d > dL$ . $2,015 > 1,4872$
Tidak terdapat autokorelasi positif	$d > dU$	2,015	$d > dU$ . $2,015 > 1,5739$
Terdapat autokorelasi negatif	$(4-d) < dL$	2,015	$4 - 2,015 = 1,985 > dL$
Tidak terdapat autokorelasi negatif	$(4-d) > dU$	2,015	$4 - 2,015 = 1,985 > dU$

Berdasarkan tabel 4.11. dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari masalah autokorelasi positif maupun negatif.

**Tabel 4.12. ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.779	1	45.779	8.577	.005 <sup>a</sup>
	Residual	240.179	45	5.337		
	Total	285.957	46			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari uji ANOVA pada tabel 4.12. didapatkan nilai F hitung sebesar 8,577 dan signifikan karena nilai signifikansinya 0,005 atau kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 4.13. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.890	2.739		5.801	.000		
	KEPUASAN NASABAH	.663	.227	.400	2.929	.005	1.000	1.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.13. terlihat bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena nilai signifikansi variabel kepuasan nasabah sebesar 0,005 dan kurang dari 0,05.

Dari tabel 4.13. tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai tolerance sebesar 1,000 atau  $> 0,01$  dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar

1,000 atau kurang dari 10. Sehingga berdasarkan uji yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.14. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.587	1.888		.841	.405
	KEPUASAN NASABAH	.004	.156	.004	.027	.978

a. Dependent Variable: AbsUt

Berdasarkan tabel 4.14., setelah melakukan uji heteroskedastisitas dengan meregresikan AbsUt, dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,978 dan bernilai  $> 0,05$  sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian model regresi yang digunakan terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 4.15. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28501071
Most Extreme Differences	Absolute	.142
	Positive	.115
	Negative	-.142
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.299
a. Test distribution is Normal.		

Dari tabel 4.15. di atas dapat diketahui bahwa nilai K-S adalah 0,974 dan tidak signifikan pada 0,05 karena nilai signifikansinya sebesar 0,299. Dengan demikian dapat diketahui jika residual terdistribusi secara normal.

### 3. Hasil pengujian hipotesis 3

**Tabel 4.16. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.716 <sup>a</sup>	.512	.501	1.761	2.107

a. Predictors: (Constant), SHARIA GOVERNANCE MIX KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari tabel 4.16. dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,512, artinya variabel *sharia governance* yang dimoderasi kepuasan nasabah dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 51,2 %, sedangkan sisanya, yaitu 48,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.

Dari tabel 4.16. tersebut juga dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 2,107. Dengan jumlah sampel sebesar 47 dan jumlah variabel independen 1 ( $k=1$ ) maka akan diperoleh nilai dL sebesar 1,4872 dan nilai dU sebesar 1,5739. Jika dibandingkan dengan tabel Durbin Watson di bawah maka

**Tabel 4.17. Perbandingan dengan tabel Durbin Watson**

	Jika	Nilai d	Kesimpulan
Terdapat autokorelasi positif	$d < dL$	2,107	$d > dL$ . 2,107 > 1,4872
Tidak terdapat autokorelasi positif	$d > dU$	2,107	$d > dU$ . 2,107 > 1,5739
Terdapat autokorelasi negatif	$(4-d) < dL$	2,107	$4 - 2,107 = 1,893 > dL$
Tidak terdapat autokorelasi negatif	$(4-d) > dU$	2,107	$4 - 2,107 = 1,893 > dU$

Berdasarkan tabel 4.17. dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari masalah autokorelasi positif maupun negatif.

**Tabel 4.18. Anova<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	146.470	1	146.470	47.253	.000 <sup>a</sup>
Residual	139.487	45	3.100		
Total	285.957	46			

a. Predictors: (Constant), SHARIA GOVERNANCE MIX KEPUASAN NASABAH

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari uji ANOVA pada tabel 4.18. didapatkan nilai F hitung sebesar 47,253 dan signifikan karena nilai signifikansinya 0,000 atau kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel *sharia governance* yang dimoderasi kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 4.19. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.789	1.343		11.012	.000		
	SHARIA GOVERNANCE MIX KEPUASAN NASABAH	.010	.001	.716	6.874	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.19. terlihat bahwa variabel *sharia governance* yang dimoderasi oleh kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena nilai signifikansinya sebesar 0,000 dan kurang dari 0,05.

Dari tabel 4.19. tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai tolerance sebesar 1,000 atau > 0,01 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,000 atau kurang dari 10. Sehingga berdasarkan uji yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.20. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.915	.869		2.204	.033
	SHARIA GOVERNANCE MIX KEPUASAN NASABAH	.000	.001	-.106	-.712	.480

a. Dependent Variable: AbsUt

Berdasarkan tabel 4.20., setelah melakukan uji heteroskedastisitas dengan meregresikan AbsUt, dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,480 dan bernilai  $> 0,05$  sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian model regresi yang digunakan terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 4.21. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

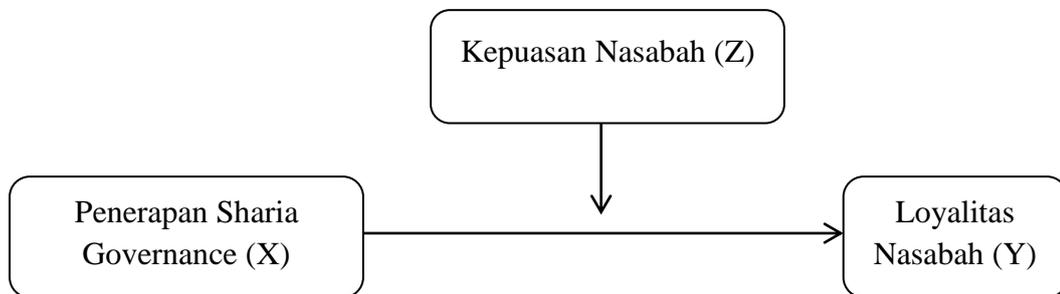
		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74135886
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.658
Asymp. Sig. (2-tailed)		.780
a. Test distribution is Normal.		

Dari tabel 4.21. di atas dapat diketahui bahwa nilai K-S adalah 0,658 dan tidak signifikan pada 0,05 karena nilai signifikansinya sebesar 0,780. Dengan demikian dapat diketahui jika residual terdistribusi secara normal.

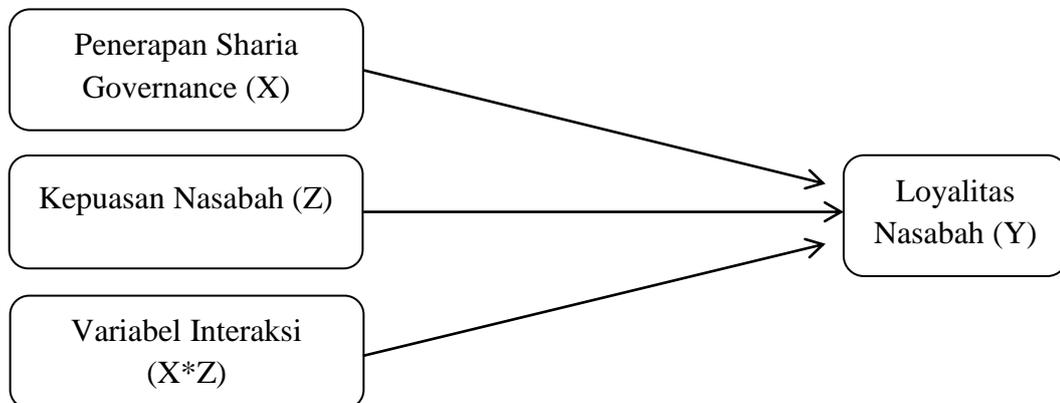
**Tabel 4.22. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis**

	Pernyataan Hipotesis	Keterangan
H1	Penerapan <i>sharia governance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	Didukung
H2	Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	Didukung
H3	Kepuasan nasabah memoderasi pengaruh penerapan <i>sharia governance</i> terhadap loyalitas nasabah	Didukung

**Gambar 4.1. Kerangka Konseptual Penyusunan Hipotesis**



**Gambar 4.2. Regresi Moderasi**



$$Y=b_0+b_1X+b_2Z+b_3X*Z$$

**Tabel 4.23. Jenis-jenis moderasi**

No	Jika	Jenis Moderasi
1	b2 tidak signifikan, b3 signifikan	Moderasi Murni (Pure Moderasi)
2	b2 signifikan, b3 signifikan	Moderasi Semu (Quasi Moderasi). Quasi moderasi merupakan variabel yang memoderasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang sekaligus menjadi variabel independen
3	b2 signifikan, b3 tidak signifikan	Prediktor moderasi, artinya variabel moderasi ini hanya berperan sebagai variabel prediktor (independen) dalam model hubungan yang dibentuk
4	b2 tidak signifikan, b3 tidak signifikan	Moderasi potensial, artinya variabel tersebut potensial menjadi variabel moderasi

Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa b2 dan b3 keduanya signifikan, sehingga jenis moderasinya adalah quasi moderasi yang artinya variabel kepuasan dapat memoderasi hubungan antara variabel independen (*sharia governance*) dengan variabel dependen (loyalitas nasabah) namun dapat juga bertindak sebagai variabel independen.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antar variabel yaitu penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah serta kepuasan sebagai variabel moderasi. Salah satu tujuan BNI Syariah menerapkan *sharia governance* adalah untuk menaikkan citra perusahaan dan kepercayaan. Citra yang baik dapat menaikkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah.

### **1. Pengaruh penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah karena nilai signifikansi sebesar 0,000 dan  $< 0,05$ . Hal ini mendukung penuh hipotesis 1 yang berbunyi “penerapan *sharia governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah”. Variabel penerapan *sharia governance* dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 84,4 %, sedangkan sisanya, yaitu 15,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.

Sejalan dengan hasil di atas, penelitian yang pernah dilakukan oleh Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma pada 2015 juga menyatakan bahwa implementasi *sharia governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan laporan tahunan GCG BNI Syariah, tujuan diterapkannya *sharia governance* adalah untuk membentuk citra yang baik bagi perusahaan. Seperti penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, citra yang baik dari perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ridwan Arif Sujoko pada tahun 2017 yang menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek dan kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis regresi mendukung penuh hipotesis 2 yang menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang bernilai 0,005 atau kurang dari 0,05. Variabel kepuasan nasabah dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 16 %, sedangkan sisanya, yaitu 84 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanta Surya Artana pada tahun 2016 juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah.

Menurut Musanto (2004:125), kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari konsumen atau pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang. Kepuasan adalah faktor yang menentukan dalam pemasaran karena meningkatnya kepuasan pelanggan juga akan menaikkan tingkat loyalitas pelanggan.

3. Pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi pengaruh penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis regresi mendukung hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah memoderasi pengaruh positif penerapan *sharia governance* terhadap loyalitas nasabah. Nilai signifikansi dari uji tersebut sebesar 0,000 atau  $< 0,05$ . Variabel *sharia governance* yang dimoderasi kepuasan nasabah dapat menjelaskan terhadap loyalitas nasabah sebesar 51,2 %, sedangkan sisanya, yaitu 48,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar model, seperti citra perusahaan, kualitas jasa atau pelayanan, dan rintangan untuk berpindah.

Penerapan *sharia governance* bertujuan untuk membentuk citra yang baik bagi perusahaan. Citra yang baik sebuah perusahaan, sebagaimana yang diteliti oleh Ridwan Arif Sujoko pada tahun 2017 yang menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Toyib Nur Fajri menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa jenis moderasinya adalah quasi moderasi yang artinya variabel kepuasan dapat memoderasi hubungan antara variabel independen (*sharia governance*) dengan variabel dependen (loyalitas nasabah) namun dapat juga bertindak sebagai variabel independen.