

**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA GOVERNANCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI) BNI SYARIAH KC YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Sholikhah

NPM : 20150730196

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks Skripsi

Yogyakarta, 16 Februari 2019

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : SHOLIKHAH

NIM : 20150730196

Judul : **Pengaruh Penerapan *Sharia Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Kepuasan sebagai Variabel Moderasi) BNI Syariah KC Yogyakarta**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing,


(Mukhlis Rahmanto, Lc., M.A.)

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul



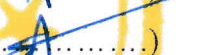
**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA GOVERNANCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI) BNI SYARIAH KC YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sholikhah
NPM : 20150730196

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Program Studi Ekonomi Syariah pada tanggal 11 Maret 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua Sidang : Dyah Pikanti Diwanti, S.E., M.M. (...)
Pembimbing : Mukhlis Rahmanto, Lc., M.A. (...)
Penguji : Dr. Maesyaroh, M.A. (...)

Yogyakarta, 11 Maret 2019

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK. 19680212199202113016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sholikhah
NPM : 20150730196
Judul : **Pengaruh Penerapan *Sharia Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Kepuasan sebagai Variabel Moderasi) BNI Syariah KC Yogyakarta**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Sholikhah



MOTTO

“Cintai Allah maka penduduk langit dan bumi akan mencintaimu”

“Finding your passion and make your masterpiece”

“Orang-orang itu telah melupakan bahwa belajar tidaklah melulu untuk mengejar dan membuktikan sesuatu, namun belajar itu sendiri, adalah perayaan dan penghargaan pada diri sendiri.”

(Andrea Hirata)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan, doa, dan dukungan dari semua pihak. Penghargaan tertinggi dan ucapan terima kasih setulusnya saya persembahkan kepada

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat berupa kesehatan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi yang cukup panjang ini.
2. Bapak dan ibu saya, Bapak Sugiri dan Ibu Raminem yang telah mengantarkan dan mewujudkan cita-cita anak perempuannya menapaki jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Terima kasih selalu menguntai doa selepas sholat demi kelancaran anakmu dan merelakan begitu banyak waktu, biaya serta tenaga untuk merealisasikan harapan anak perempuanmu ini. Terima kasih Pak, Bu, selalu bisa menguatkanmu pada kondisi-kondisi gentingmu. Terima kasih juga selalu memberiku kebebasan, mendukung apapun pilihan dan keputusanku serta selalu bersedia memfasilitasi segala kebutuhanku, hingga aku sendiri tidak mengerti dengan cara apa lagi aku bisa membalas budi.

Terimakasih Pak, Bu, semoga peluh dan lelah kalian berdua nanti berbuah surga.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai rencana. Selama penulisan skripsi, banyak pihak yang telah membantu serta mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Ir. Gunawan Budianto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Maesyaroh, M.A., selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Mukhlis Rahmanto, Lc.,M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh staf pengajar program studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Gizha Utami Budianto yang selalu terbuka lebar pintu kosnya untuk menampung anak nglaju yang suka tidak pulang ini. Terimakasih telah setia menjadi partner nonton, bercerita, teman main selama masa perkuliahan ini, serta menjadi partner merealisasikan *wishlist* yang pernah kita lambungkan sama-sama.
7. Anisatun Anggraeni a.k.a. IPIN ku. Terima kasih selalu jadi salah satu partner terbaikku selama di EPI E dan kelas bahasa inggris selama 6 semester ini.
8. Grup 'koncomesra' yang pada semester tua yang begitu butuh *refreshing* ini menjadi teman bertualangku menjelajahi tempat yang belum pernah kutapaki. Gunung Prau Dieng, Sungai Maron Pacitan, Pantai Menganti Kebumen dan tempat-tempat lain yang pernah kita datangi menjadi saksi betapa kita ingin lari sejenak dari penatnya memikirkan kuliah dan skripsi.

9. Keluarga REAL EXCELLENT a.k.a. EPI E yang sejak 2015 telah menggoreskan warna-warni dunia perkuliahanku. Terima kasih banyak atas kerecehan dan ke'selow'an yang kalian ajarkan, terutama saat mendapat tugas dari dosen. Kalian manusia ter-selow yang pernah kutemui di muka bumi.
10. Teman-teman yang pernah aku tumpangi kosnya di kala aku tidak pulang ke rumah karena terlalu malam atau jeda kuliah yang nanggung: Gizha, Arum, Dyah, Haer, Mutia, Isti, Aidha, Mbak Dekha, Alm. Kiki, Nina, dan Yenni.
11. Rizqy Arif Kurnia yang pernah bertanya kepadaku "proposal gimana kah" lalu dengan tanpa dosa memamerkan kartu bimbingan skripsinya karena sudah mendapat DPS, padahal saat itu aku belum terpikirkan dan belum mengajukan judul sama sekali hingga aku nyesek dan *down* karenanya. Namun itulah titik balikku sehingga semangatku membara dan memiliki niat menyelesaikan permulaan skripsi: proposal skripsi.
12. Pihak-pihak yang sempat aku repotkan demi selesainya skripsi ini, para responden, dan pihak BNI Syariah KC Yogyakarta.
13. Terakhir, aku ingin mengutarakan rasa terima kasihku kepada Septian Ahmad Cahaya Adhy yang telah menemani prosesku dari pembuatan proposal skripsi hingga skripsi ini selesai. Terima kasih selalu menyediakan telinga untuk mendengarkan segala cerita, keluh kesah dan bermacam-macam sambatan mengenai skripsi dan dunia perkuliahanku yang aku tahu begitu berbeda dengan jurusanmu. Terimakasih selalu menawarkan dan menyediakan bantuan, serta memberiku limpahan semangat saat jarak jauh ataupun dekat yang sadar atau tidak sadar ternyata mampu membuat semangatku melambung kembali disaat aku patah arang dan ingin sekali untuk berhenti.

Akhirnya, hanya kepada Allah lah penulis memuji segala rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan studi ini. Allah SWT dzat yang Maha Sempurna, penulis panjatkan puji syukur tiada tara.

Yogyakarta, 15 Februari 2019

Sholikhah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Kerangka Teori	10
1. <i>Sharia Governance</i>	21
2. Loyalitas.....	24
C. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian	33
2. Populasi dan sampel.....	33

3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4. Sumber Data	34
5. Keabsahan dan Kredibilitas	36
6. Teknik Pengolahan Data.....	36
B. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	37
1. Variabel Independen	37
2. Variabel Dependen	38
3. Variabel Moderasi.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. GCG di BNI Syariah.....	41
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	45
C. Karakteristik Responden.....	46
D. Uji Validitas.....	48
E. Uji Reliabilitas	50
F. Hasil pengujian hipotesis.....	51
G. Pembahasan hasil penelitian	65
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya.....	70
C. Implikasi	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2. Empat Jenis Loyalitas.....	26
Tabel 2.3. Jenis-Jenis Moderasi.....	32
Tabel 3.1. Tingkat Penilaian Jawaban.....	35
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	46
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.4. Model Summary ^b	51
Tabel 4.5. Perbandingan dengan Tabel Durbin Watson.....	52
Tabel 4.6. ANOVA ^b	53
Tabel 4.7. Coefficients ^a	53
Tabel 4.8. Coefficients ^a	53
Tabel 4.9. One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	55
Tabel 4.10. Model Summary ^b	55
Tabel 4.11. Perbandingan dengan Tabel Durbin Watson.....	56
Tabel 4.12. ANOVA ^b	57
Tabel 4.13. Coefficients ^a	57
Tabel 4.14. Coefficients ^a	58
Tabel 4.15. One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel 4.16. Model Summary ^b	59
Tabel 4.17. Perbandingan dengan Tabel Durbin Watson.....	60

Tabel 4.18. ANOVA ^b	60
Tabel 4.19. Coefficients ^a	61
Tabel 4.20. Coefficients ^a	61
Tabel 4.21. One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	62
Tabel 4.22. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	63
Tabel 4.23. Jenis-Jenis Moderasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penyusunan Hipotesis	31
Gambar 2.2. Regresi Moderasi	31
Gambar 4.1. Kerangka Konseptual Penyusunan Hipotesis	63
Gambar 4.2. Regresi Moderasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Demografi Nasabah
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Uji Asumsi Klasik
5. Uji Hipotesis
6. Tabulasi data responden
7. Surat Ijin untuk Melakukan Penelitian
8. Bukti Telah Melakukan Penelitian di BNI Syariah KC Yogyakarta