

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT- SYARAT GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1)
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Disusun Oleh:
SRI HARTATIK
NIM. 12820027

PEMBIMBING:
Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M. Si.

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

Penerapan *good corporate governance* di bank syariah menjadi penting sebab bank syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip *profit sharing*. Implementasi *good corporate governance* di bank syariah dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah maka penerapannya pada industri perbankan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip syariah. Operasional perbankan syariah harus benar-benar dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Hal itu merupakan pilar penting dalam pengembangan bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah, dalam hal ini penyusun mengambil sampel di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Sampel yang digunakan sejumlah 100 responden yaitu nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan penyusun kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Metode analisis datanya menggunakan regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, analisis deskriptif penelitian, dan uji hipotesis (uji t), sedangkan pengelolahan datanya menggunakan program *software SPSS 17.0 for Windows*.

Hasil pengolahan data penelitian yang diperoleh dari regresi linear sederhana $Y = 7,569 + 0,203X$ dan besarnya pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah adalah 0,471 %. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa *p value* (sig) sebesar 0,000 yang dibawah *alpha* 0,05 yang berarti bahwa implementasi *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 21,4 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis. Dari uji asumsi klasik uji regresi linear dalam penelitian ini telah sesuai dengan asumsi klasik.

Kata kunci : *Good corporate governance* dan Loyalitas Nasabah.



SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Sri Hartatik
NIM	:	12820027
Jurusan	:	Perbankan Syari'ah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Yogyakarta, 28 Jumadil Awal 1437 H
8 Maret 2016





SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Sri Hartatik
Lamp : 1

Kepada :
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari:

Nama : Sri Hartatik
NIM : 12820027
Judul : **Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Jumadil Awal 1437 H
8 Maret 2016

Pembimbing,

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M. Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

**PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR****Nomor :UIN. 02/ DEB/PP.05.3/375/2016**

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sri Hartatik
Nomor Induk Mahasiswa : 12820027
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 22 Maret 2016
Nilai Ujian Tugas Akhir : A

dandinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ketua Sidang

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Pengaji I

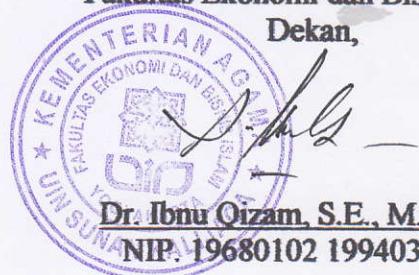
Joko Setyono, S.E.M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

Pengaji II

M. Kurnia Rahman A, S.E., M.M.
NIP. 19780503 200604 1 002

Yogyakarta, 29 Maret 2016
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19680102 199403 1 002

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan.
Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S. Al Insyirah : 6-8)

Menjadikan keyakinan, usaha, dan doa sebagai pondasi dalam menjalankan segala aktifitas.

Keberhasilan diraih tak hanya karena ketekunan dan kerja keras tetapi karena pengorbanan dan kesabaran

Fighting & Be Patient

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- ❖ *ALLAH SWT yang telah memberiku kehidupan*
- ❖ *Nabi SAW yang telah memberi tauladan dalam setiap langkah hidupku*
- ❖ *Ayahanda Takim dan Ibunda Mulyani tercinta yang telah membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang*
- ❖ *Kakakku Mulyono dan Catur Erna Wati & Adikku Ahnaf Irfan Maulana yang selalu memberikan arahan dan motivasi*
- ❖ *Feriyanto, S.H.I dan Keluarga Besar Bapak Basuki & Ibu Murdiyah*
- ❖ *Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alîf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	Sâ'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	j	je
ح	Hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah) ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sâd	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fâ'	f	ef
ق	qâf	q	qi
ك	kâf	k	ka
ل	lâm	l	‘el
م	mîm	m	‘em
ن	nûn	n	‘en
و	wâwû	w	w
ه	hâ'	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	yâ'	y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعَّدَةٌ	ditulis	Muta‘addidah
عَدَّةٌ	ditulis	‘iddah

C. Ta`marbutah ditulis h

1. Bila dimatikan ditulis h

حَكْمَةٌ	ditulis	Hikmah
عَلَّةٌ	ditulis	‘illah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah,maka ditulis dengan h.

الْأُولَاءِ كَرَامَةٌ	ditulis	Karāmah al-auliyā’
-----------------------	---------	--------------------

3. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammeh ditulis t atau h.

الْفَطَرِ زَكَاةٌ	ditulis	Zakāh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vocal pendek

فَعْلٌ	Fathah	ditulis	A
ذَكْرٌ	kasrah	ditulis	fa’ala
يَذْهَبٌ	dammah	ditulis	i
		ditulis	zukira
		ditulis	u
		ditulis	yažhabu

E. Vocal panjang

1	Fathah + alif جَاهْ لِيَة	ditulis	ā jāhiliyyah
2	fathah + ya' mati تَنْسِي	ditulis	ā tansā
3	kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	ī karīm
4	dammah + wawu mati فَرُوض	ditulis	ū furūd

F. Vocal rangkap

1	Fathah + ya' mati بِينَكُم	ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قُول	ditulis	au qaul

G. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَلْتَمُ	Ditulis	A'antum
أَعْدَتْ	ditulis	U'iddat
شَكْرَتْمَلْنَ	ditulis	La'in syakartum

H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l".

الْقُرْآن	Ditulis	Al-Qur'ān
الْقِيَاس	Ditulis	Al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء	Ditulis	As-Samā'
الشمس	ditulis	Asy-Syams

1. Penulisan kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

الفروضي	Ditulis	Žawī al-furūd
السنة أهل	ditulis	Ahl as-Sunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمَرْسُلِينَ
وَعَلَى الْهُوَّ وَصَاحْبِهِ اجْمَعِينَ. امَّا بَعْدُ

Segala puji hanya milik Allah S.W.T. yang telah menciptakan makhluknya di muka bumi ini. Ia menciptakan akal buat manusia untuk berfikir. Berkah, rahmat dan hidayah-Nya Karya Tulis Ilmiyah ini dapat diselesaikan, guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W., nabi akhir zaman sebagai pengembara risalah Islam yang telah tersebar keseluruh penjuru dunia. Amin

Dalam menyelesaikan tugas skripsi ini, tidak terlepas atas peran serta bantuan, dorongan moral serta bimbingan dari berbagai pihak yang peduli terhadap skripsi ini, serta tekad yang kuat dari penyusun untuk menyelesaikan tugas ini dengan segala daya upaya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan segala kekurangannya. Karena patutlah, disampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah membantu, baik langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin, MA., selaku Pgs. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Ibnu Qizam, SE, M. Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Joko Setyono, SE, M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah dan Dosen Penasehat Akademik.
4. M. Kurnia Rahman A. S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M. Si., selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan masukan dan bimbingan sehingga membuat penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kedua orang tuaku Ibunda Mulyani dan Ayahanda Takim dan Kakakku Mulyono, dan seluruh keluarga tercinta. Terimakasih yang tak terhingga untuk segala-galanya.
8. Keluarga Besar SMK PGRI Ploso, SMPN 2 Kabuh, MI Raden Rahmat, dan Raudhatul Athfal Mangunan Kabuh.
9. Feriyanto S.H.I yang telah memotivasi, memberikan arahan, dan mendampingi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Benni Setiawan, yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2012
12. Keluarga besar Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yang telah mengijinkan saya belajar banyak, sehingga mendapatkan ilmu, pengalaman, dan relasi. Terimakasih telah memberikan saya kesempatan menjadi bagian dari Pengurus Kopma tahun 2015 dan pengelola lembaga LP4KOM serta wahana KBA.

13. Keluarga Generasi Baru Bank Indonesia 2014 yang telah mengijinkan saya belajar banyak, sehingga mendapatkan ilmu, pengalaman, dan relasi.

14. Keluarga besar KKN 86 Kelompok 86 dusun Gupit dan masyarakat dusun Gupit.

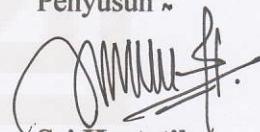
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran amat diperlukan. Akhir kata, penyusun hanya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Amiin ya Rabal 'Alamin.

Yogyakarta, 28 Jumadil Awal 1437 H
8 Maret 2016

Penyusun ~



Sri Hartatik
NIM. 12820027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Sistematika Pembahasan	6
BAB II RERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
1.1. Telaah Pustaka	8
1.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran	10
2.2.2 Jasa.....	11
2.2.3 Perbankan Syariah.....	13
2.2.3.1 Pemasaran Bank Syariah	17
2.2.4 Perilaku Konsumen	18

2.2.4.1 Sikap Konsumen	20
2.2.4.2 Faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap	24
2.2.4.3 Pendekatan dalam pengukuran sikap konsumen.....	25
2.2.4.4 Preferensi Konsumen	26
2.2.5 Brand (Merek).....	26
2.2.6 Loyalitas Konsumen	27
2.2.6.1 Pengukuran Loyalitas	28
2.2.6.2 Tingkatan konsumen yang loyal	29
2.2.6.3 Manfaat Loyalitas Konsumen	30
2.2.7 <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	31
2.2.7.1 Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	33
2.2.7.2 Mekanisme dan praktik <i>good corporate governance</i> pada perbankan syariah di Indonesia.....	34
2.2.7.3 Implementasi <i>good corporate governance</i> di perbankan syariah	37
2.2.7.4 Indikator keberhasilan <i>good corporate governance</i> di Bank Syariah Mandiri.....	41
2.2.7.5 Implementasi <i>good corporate governance</i> terhadap loyalitas nasabah	42
2.2.8 <i>Stakeholder</i>	44
2.2.9 Kerangka Pemikiran.....	45
2.2.10 Hipotesis penelitian.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	49

3.2 Populasi dan Sampel	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
3.5 Teknik Analisa Data.....	54
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.5.2 Analisa Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri dan Karakteristik Responden.....	61
4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	61
4.1.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	61
4.1.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	63
4.1.1.3 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri	64
4.1.2 Karakteristik Responden.....	65
4.2 Diskripsi Data Penelitian	73
4.2.1 Implementasi <i>Good Corporate Governance</i>	74
4.2.2 Loyalitas Nasabah.....	77
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	78
4.4 Uji Asumsi Klasik	80
4.4.1 Uji Multikolinieritas.....	81
4.4.2 Uji Normalitas.....	81
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.5 Analisa Data.....	85
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	85
4.5.2 Koefisien Korelasi dan Determinasi	86
4.5.3 Uji Hipotesis menggunakan Uji t.....	87
4.6 Pembahasan	88

4.6.1 Pengaruh implementasi <i>good corporate governance</i> terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.....	88
---	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	94
5.2 Implikasi	95
5.3 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Terjemahan	I
2. Kuesioner.....	IV
3. Data seluruh jawaban angket.....	VIII
4. Statistik Deskriptif untuk 100 Responden pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.....	XIV
5. Tanggapan Responden Terhadap Masing-masing Item Pertanyaan.....	XVIII
6. Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner	XXV
7. Regresi linear Sederhana dari 100 Responden	XXIX
8. Tabel r	XXXIII
9. Tabel t	XXXV
10. <i>Curriculum Vitae</i>	XXXVI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah yang begitu pesat ditandai dengan bertambahnya jumlah pelayanan bank syariah dan produk yang menyebabkan *good corporate governance* itu menjadi penting (Penjelasan PBI, 2009). *Good corporate governance* yang berfungsi untuk mengantisipasi berbagai macam risiko, baik risiko finansial maupun reputasi juga merupakan pilar penting yang harus diterapkan demi mewujudkan bank syariah yang tangguh. Penerapan *good corporate governance* di bank syariah menjadi penting sebab bank syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip *profit sharing* (Chapra & Habib, 2002:50-71).

Implementasi *good corporate governance* di bank syariah dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah maka penerapannya pada industri perbankan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip syariah. Operasional perbankan syariah harus benar-benar dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Hal itu merupakan pilar penting dalam pengembangan bank syariah.

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Loyalitas nasabah menurut Tjiptono (2002) dapat diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu *repeat*, *retention*, dan *referral*.

Dalam 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. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Chapra dan Ahmad yang melakukan survey tata kelola (*good corporate governance*) di 14 bank syariah dengan 463 responden yang menjawab akan memindahkan dananya ke bank syariah lain jika ditengarai terjadi “pelanggaran syariah” dalam operasional bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek implementasi *good corporate governance* dan kepatuhan prinsip syariah amat signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah dalam memilih bank syariah. Oleh karena itu implementasi *good corporate governance* dan kepatuhan prinsip syariah merupakan keharusan hal ini diharapkan dapat meningkatkan reputasi, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap bank syariah.

Good corporate governance menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Di dalam Undang-Undang ditentukan bahwa dalam melaksanakan usahanya, bank syariah dan unit usaha syariah wajib memenuhi tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*), prinsip kehati-hatian, dan penelolaan risiko. Selain itu bank syariah dan

unit usaha syariah diwajibkan pula untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah dan perlindungan nasabah termasuk kewajiban untuk menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank syariah. Implementasi *good corporate governance* diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) (UU No. 21 Tahun 2008).

Pelaksanaan *good corporate governance* bagi bank umum yaitu suatu tata kelola bank yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*indepndency*), dan kewajaran (*fairness*) (PBI No.8/4/PBI/2006). Dalam pedoman *good corporate governance* yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) terdapat lima prinsip dalam pelaksanaan *good corporate governance*, yaitu keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), Tanggung Jawab (*responsibility*), indepndensi (*independency*), dan keadilan (*fairness*).

Dalam ajaran Islam, kelima prinsip –prinsip pokok *good corporate governance* diatas sesuai dengan norma dan nilai Islami dalam aktivitas dan kehidupan seorang muslim. Islam sangat intens mengajarkan diterapkannya prinsip '*adalah* (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), *mas'uliyah* (akuntabilitas), *akhlaq* (moral), *shiddiq* (kejujuran), *amanah* (pemenuhan kepercayaan), *fathanah* (kecerdasan), *tabligh* (transparansi, keterbukaan), *hurriyah* (independensi dan kebebasan yang bertanggung

jawab), *ihsan* (professional), *wasathan* (kewajaran), *ghirah* (militansi syariah), *idarah* (pengelolaan), *khilafah* (kepemimpinan), *aqidah* (keimanan), *ijabiyah* (berfikir positif), *raqabah* (pengawasan), *qira'ah* dan *ishlah* (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan) (Rahman, 2012:1832).

Good corporate governance merupakan konsep yang diajukan demi peningkatan kinerja perusahaan melalui supervisi atau monitoring kinerja manajemen dan menjamin akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholder* dengan mendasarkan pada kerangka peraturan. *Good corporate governance* juga menciptakan lingkungan kondusif demi tercapainya pertumbuhan yang efisien dan *sustainable* di sektor perusahaan. Pelaksanaan *good corporate governance* sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan dunia internasional. Sehingga penerapannya sangatlah penting bagi perbankan yang ingin berkembang dengan baik dan sehat.

Kondisi eksternal yang bergerak dinamis menuntut siapa pun yang ada di dalamnya untuk turut berubah. Perubahan yang ada tidak perlu dihindari tapi perlu untuk dikelola sehingga dapat mendatangkan manfaat dan mendukung pencapaian tujuan. Bank Syariah Mandiri sebagai institusi perbankan syariah tidak lepas dari tuntutan perubahan tersebut. Praktek tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) menjadi acuan dalam perubahan agar tetap memenuhi tuntutan *stakeholders*. Konsistensi dan komitmen dalam menerapkan *good corporate governance* di jajaran bank menjadi dasar implementasi *good corporate governance* di

Bank Syariah Mandiri yang senantiasa memberikan dorongan bagi jajaran Bank Syariah Mandiri untuk konsisten dalam melaksanakan prinsip *good corporate governance* dalam setiap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

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

- a. Mengetahui pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri.

2. Manfaat Penelitian.

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak untuk pengembangan ilmu dan lainnya, lebih rincinya sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan dalam kajian perbankan, khususnya implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri.
- b. Secara praktis, secara pragmatis penelitian ini berguna dalam memberikan kontribusi yang bernilai strategis bagi para praktisi ekonomi, sehingga diharapkan dalam dunia riil ekonomi mereka dapat menerapkannya untuk membantu memperbaiki ekonomi nasional.

1.4 Sistematika Pembahasan

Agar dapat diperoleh pemahaman yang runtut, sistematis, dan jelas, maka penyusun memberikan kerangka sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab pertama, terdiri dari latar belakang masalah diadaknnya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan yang mengatur urutan-urutan pembahasan.

Bab kedua, membahas tentang telaah pustaka, teori-teori yang menunjang penelitian ini, yaitu teori tentang pemasaran, jasa, perbankan syariah, perilaku konsumen, loyalitas konsumen, *brand*, *good corporate governance* dan *stakeholder*.

Bab ketiga, membahas tentang metodologi penelitian yang akan dilakukan untuk penelitian ini.

Bab keempat, berisi pembahasan tentang penelitian yang akan dilaksanakan, penganalisisan data, serta interpretasi dari hasil penelitian yang dilakukan. Proses analisis data dilakukan sesuai dengan metode yang ada pada bab ketiga.

Bab kelima adalah penutup, mengakhiri pembahasan dengan menyimpulkan hasil-hasil dari penelitian, serta memberikan saran-saran dan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap penelitian ini dan pembahasan tentang pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

- a. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t yang menghasilkan bahwa nilai hitung t sebesar 5,292 menunjukkan angka lebih besar dari pada nilai pada tabel t sebesar 1,984.
- b. Implementasi *good corporate governance* pada Bank Syariah Mandiri sudah dilaksanakan dengan baik. Dari masing-masing indikator implementasi *good corporate governance*, menunjukkan bahwa kepatuhan prinsip syariah yang memberikan kontribusi terbesar. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh besar terhadap variabel dependen dengan indikator *repeat* yaitu nasabah percaya akan produk dan layanan bank syariah sesuai dengan yang dibutuhkan dan juga bermanfaat.

Hal ini berarti bahwa bank syariah sebagai industri yang bertujuan memberikan perlindungan kepada kepentingan publik maka sudah menjadi keharusan untuk menjaga konsistensi dan komitmen dalam melaksanakan *good corporate governance* yang baik. Selain itu,

bank syariah juga sebagai institusi bisnis yang menjalankan aktivitas intermediasi atas dana masyarakat yang diserahkan kepadanya sehingga kepercayaan menjadi faktor penting dalam membangun hubungan kemitraan dengan nasabah. Kepatuhan prinsip syariah dan kepercayaan merupakan indikator kinerja bank syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan meningkatkan *market share* bank syariah.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *good corporate governance* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Pada penelitian ini, indikator kepatuhan prinsip syariah memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan indikator lainnya. Implikasi penelitian ini adalah penerapan *good corporate governance* perlu diterapkan dengan komitmen dan konsistensi dari semua jajaran bank syariah. Penyusunan standar pelaksanaan *good corporate governance* dapat mempertimbangkan aspek-aspek yang ada dalam pengelolaan perbankan, khususnya perbankan syariah yaitu memperhatikan aspek kepatuhan prinsip syariah.

Implikasi lainnya perlu dilakukan penelitian yang bersifat replikatif (konsep yang serupa) namun dengan metodologi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan konsep yang sama, pengujian data yang dikumpulkan dapat memberikan hasil yang berbeda.

5.3 Saran

- a. Peran Dewan Pengawas syariah pada bank syariah harus benar-benar dioptimalkan sehingga tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.
- b. Kualifikasi menjadi Dewan Pengawas Syariah harus diperketat dan formalisasi perannya harus diwujudkan di bank syariah tersebut. Karena penelitian Bank Indonesia bekerja sama dengan Ernst dan Young menyimpulkan bahwa peran Dewan Pengawas Syariah belum optimal sehingga memiliki dampak *risk management*.
- c. Dalam hal *responsibility*, Bank Syariah Mandiri harus lebih aktif dalam membantu lingkungan maupun masyarakat di sekitarnya, dengan memberikan perhatian yang besar terhadap aspek *capacity social responsibility*.
- d. Bank Syariah harus selalu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang bank syariah melalui media-media yang sudah berjalan di masyarakat, seperti khutbah, majelis *ta'lim*, dan pengajian-pengajian.
- e. Guna meningkatkan loyalitas nasabah dan *market share* bank syariah, maka Bank Syariah harus tetap menjaga komitmen dan konsistensinya

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahahnya*, Bandung: Diponegoro, 2008

Buku

Al-Arif Rianto, M. Nur (2012). *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung : Pustaka Setia.

Abdullah, Mal An (2010). *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media Group.

Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, Edisi Revisi VI.

Assael, H. (1992). *Consumer Behaviour and Marketing Action 4th edition*. New York : Kent Publishing Company.

Budimanta, Prasetijo, dan Rudito. (2004). *Corporate Social Responsibility :Jawaban Bagi Model Pembangunan Indonesia Masa Kini*. Jakarta : Centre Sustainable Development.

Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Indeks.

Engel, James F., Roger D., Blacwell, dan Paul W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen Jilid Satu* Terjemahan Budianto. Jakarta : Binarupa Aksara.

Griffin. (1995). *Customer loyalty : How To Earn It, How to Keep It*. New York : MacGraw Hill.

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Ghozali, Imam (2011). *Ekonometrika, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kartajaya, H. (2005). *Markplus on Strategy*. Jakarta : Gramedia.
- Kasmir. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasali, R. (1999). *Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targetting, Positioning*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajat (2004). *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lewis, Mervyn K dan Latifa M. Algoud (2007). *Perbankan Syariah Prinsip dan Prospek*, Jakarta : Serambi Ilmu.
- Mowen, John C., Mihael Minor. (2005). *Perilaku konsumen Terjemahan Lina Salim*. Jakarta : Erlangga.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad. (2011). *Manajemen Bank Syariah ed. Revisi Cet. Ke 2*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Nugroho. (2002). *Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Post, James E., Anne.T.Lawrence & James Weber. (1999). *Business And Society : Corporate Strategy, Public Policy, Ethics. 9th Edition*. Singapore : Mc. Graw-Hill.
- Rangkuti. (2002). *Creating Effective Marketing Plan*. Jakarta: Gramedia.

- Schiftman & Kanuk. (1998). *Consumer Behaviour: 6th edition.* New Jersey : Prentice Hall Internal Inc.
- Simamora, B.(2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta : Gramedia.
- Sudarsono, Heri (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi.* Yogyakarta: Ekonia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Sumarwan, Ujang dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen.* Bogor: IPB Press.
- Sumarni, Soeprihanto. (1995). *Konsep Pemasaran.* Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.* Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Supranto, J, (2011). *Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid 1,* Jakarta: Erlangga, Edisi Keenam.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development.* Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis 1, terj.* Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba empat.
- Sekaran, Uma (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis 2, terj.* Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba empat.
- Tjiptono, Fandy (2000). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta : Andi Offset.

Warsono, Sony, et al. (2009). *Corporate Governance Concept and Model*, Yogyakarta: Center for Corporate Governance Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada.

Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR*. Surabaya : ASHKAF Media Grafika.

Wirdyaningsih, dkk (2005). *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta : Kencana Prenada Media.

Zarkasyi, Wahyudin (2008). *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*, Bandung : Alfabeta.

Jurnal

Cahya, Tri Bayu. (2013). Kilas Kebijakan *Good Corporate Governance* Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal ekonomi Islam* : Vol. VII Juli.

Chapra, M. Umer & Ahmed Habib (2002) . *Corporate Governance in Islamic Financial Institutions. Occasional Paper No.6 (Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank. Jeddah. 12-13.*

Faozan, Akhmad (2013). Implementation *Good Corporate Governance* dan Peran Dewan Pengawas Syariah di Bank Syariah. *Jurnal ekonomi Islam*: Vol. III. h.5.

Kaihatu, Thomas S. (2006). *Good Corporate Governance* dan Penerapannya diIndonesia, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Surabaya: Universitas Kristen Petra, Vol.8, No.1, Maret.

- Metawa, S.A. & Almossawi, M. (1998). *Banking Behavior of Islamic Bank Customers : Prespectives and Implications. The International journal of bank marketing Vol. 16 (7). 229-313.*
- Morgan, Robert M. and Shelby D Hunt. (2004). *The commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing. Jul 58 (3). 20-38.*
- Palilati, A. (2004). Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Diwilayah Etnik Bugis. *Jurnal manajemen. Vol 1. No.2 Maret 2004.*
- Pauntu, F.R. (2002). Analisis Loyalitas Konsumen Terhadap HP Nokia. *Tesis pada magister manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Depok.*
- Rahman, El Junusi (2012). Implementasi *Syariah Governance* Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah, Paper yang dipresentasikan di *Annual international conference on Islamic Studies (AICIS XII), Surabaya :UIN Sunan Ampel, 1828-1848.*
- Zulkifli, M. (1997). Analisis Positioning, Merek. *Skripsi, jurusan statistika,Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, institute Pertanian Bogor. Bogor.*
- Wahyudian, Sumarwan & Hartoyo. (2003). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumsi Kopi Dan Analisis Pemetaan Beberapa Merek Kopi Dan Implikasinya Pada Pemasaran Kopi. *Jurnal manajemen & agri bisnis.*
- Sarayulus, Iqbal (2015). Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* dalam Aspek Keterbukaan di BNI Syariah Cabang Semarang.

Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo, Semarang.

Umam, Muhammad (2011). Pengaruh Penerapan Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati. *Skripsi, Fakultas Syariah, IAIN Walisongo, Semarang.*

Peraturan Perundangan dan Laporan

Komite Nasional Kebijakan Governance.2006 .*Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta: KNKG. p. 6.

Komite Nasional Kebijakan Governance.2012. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta: KNKG. p.6. & p.8.

PBI No.11/33/PBI/2009, *Tentang Pelaksanaan GCG pada BUS dan UUS* 105.

UU No.10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang perbankan Syariah.

Laporan *good corporate governance* (GCG) Bank Syariah Mandiri tahun 2013 dan 2014.

Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri tahun 2014.

Lampiran I

TERJEMAHAN

No	Hal	Terjemahan
		BAB II
1	39	Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.
2	39	Dan orang-orang yang tidak memberikan persaksian palsu, dan apabila mereka bertemu dengan (orang-orang) yang mengerjakan perbuatan-perbuatan yang tidak berfaedah, mereka lalui (saja) dengan menjaga kehormatan dirinya.
3	40	Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka mengimlakkan (apa yang ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya

		mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang laki-laki (di antaramu). Jika taka da dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil amupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.
4	40	Dan kami selamatkan orang-orang yang beriman dan mereka adalah orang-orang yang bertakwa.
5	40	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat

		kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran
6	41	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
7	41	Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.

Lampiran II

KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan melingkari atau memberi tanda silang pada setiap jawaban.
2. Pilihan tersebut hendaknya seobjektif mungkin sesuai dengan hati nurani Anda
3. Kuisioner ini dapat digunakan secara optimal jika seluruh pertanyaan terjawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pertanyaan sudah terjawab.

I. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Status :
 - a. Kawin
 - b. Belum Kawin
4. Usia :
 - a. Dibawah 17 tahun
 - b. 17-25 tahun
 - c. 26-35 tahun
 - d. 36-45 tahun
 - e. di atas 45 tahun
5. Pendidikan formal terakhir Anda :
 - a. SD/Sederajat
 - b. SMP/Sederajat
 - c. SMU/Sederajat
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Magister (S2)
 - g. Doktoral (S3)
 - h. Lainnya : (sebutkan)..
6. Pekerjaan Anda saat ini :
 - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS/TNI/POLRI)
 - b. Wiraswasta
 - c. Petani/Buruh
 - d. Mahasiswa/Pelajar
 - e. Pegawai Swasta
 - f. Lain-lain : (sebutkan)...
7. Rata-rata penghasilan yang Anda terima setiap bulannya :
 - a. Di bawah Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.001.000-Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.001.000-Rp. 6.000.000
 - d. Rp. 6.001.000-Rp. 9.000.000
 - e. di atas Rp. 9.000.000

II. IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (TATA KELOLA USAHA YANG BAIK).

Bagaimana Anda menyikapi implementasi atau penerapan tata kelola yang baik (*good corporate governance*) di Bank Syariah Mandiri :

Keterangan : SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
A	TRANSPARANCY (KETERBUKAAN)				
1	Bank Syariah Mandiri menyediakan kemudahan akses informasi nisbah bagi hasil.				
2	Informasi layanan produk disampaikan Bank Syariah Mandiri selalu akurat				
3	Bank Syariah Mandiri menyampaikan informasi laporan keuangan publikasi secara tepat waktu.				
B	ACCOUNTABILITY (AKUNTABILITAS)	STS	TS	S	SS
1	Kinerja pencatatan tabungan atau angsuran Bank Syariah Mandiri selama ini selalu tepat/konsisten.				
2	Kebijakan Bank Syariah Mandiri konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
3	Bank Syariah Mandiri memiliki ukuran kinerja berdasarkan ukuran yang disepakati serta memiliki reward dan punishment system.				
C	RESPONSIBILITY (TANGGUNG JAWAB)	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Mandiri selalu peduli akan lingkungan/alam sekitar.				
2	Bank Syariah Mandiri selalu peduli pada masyarakat sekitar.				
3	Bank Syariah Mandiri bertanggung jawab pada layanan yang diberikan pada nasabah				
D	INDEPENDENCY (INDEPENDEN)	STS	TS	S	SS
1	Semua kepentingan nasabah selalu				

	dilindungi Bank Syariah Mandiri				
2	Keputusan yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri selalu bersikap objektif.				
3	Keputusan yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri bebas dari segala tekanan pihak manapun.				
E	FAIRNESS (KEWAJARAN)	STS	TS	S	SS
1	Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh Bank Syariah Mandiri.				
2	Bank Syariah Mandiri selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan atau kritikan.				
3	Bank Syariah Mandiri selalu menindaklanjuti keluhan nasabah				
F	KEPATUHAN PRINSIP SYARIAH	STS	TS	S	SS
1	Produk dan layanan Bank Syariah Mandiri berdasarkan prinsip bagi hasil				
2	Bank Syariah Mandiri menggunakan bisnis berbasis keuntungan yang halal				
3	Produk dan layanan Bank Syariah Mandiri menghindari unsurriba, gharar, dan maisir dalam bertarnsaksi.				

III. LOYALITAS

Sejauh mana loyalitas atau kesetiaan Anda terhadap Bank Syariah setelah Anda mengetahui bahwa Bank Syariah telah menerapkan tata kelola usaha yang baik (*good corporate governance*).

Keterangan : SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1	Saya percaya jasa yang ditawarkan Bank Syariah sesuai dengan kebutuhan saya.				
2	Saya berfikir jasa yang ditawarkan Bank Syariah memiliki banyak manfaat dari pada jasa Bank Konvensional.				
3	Saya akan tetap memilih menggunakan jasa Bank Syariah.				

4	Dimasa yang akan datang akan tetap menggunakan jasa Bank Syariah				
5	Saya akan menceritakan keunggulan jasa yang di Bank Syariah kepada teman, saudara, dan orang lain.				
6	Saya menyarankan kepada teman, saudara, dan orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah				

Lampiran III
Daftar seluruh jawaban angket

Tanggapan responden mengenai pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta

No Res	JK	Status	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pnghasilan rata-rata	XI	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	1	1	4	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	3	4	1	2	4	4	4	3	3	2	3	3
5	2	2	2	3	4	1	4	3	2	4	2	4	3	4	4
6	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	4
10	2	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3
13	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
14	2	2	2	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3
17	1	1	3	5	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	2	1	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	2	1	3	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	1	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	1	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	2	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3
26	2	1	4	2	6	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
27	1	1	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
28	2	1	2	3	6	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3
32	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
36	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3
37	2	2	2	5	4	1	1	4	3	1	1	2	2	3	3
38	2	2	1	3	4	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3

39	2	2	2	3	4	1	3	2	3	2	2	4	4	4	3
40	2	2	2	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	1	4	5	6	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3
42	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4
43	1	1	5	5	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3
44	2	1	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
45	2	1	4	3	6	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3
46	1	1	4	5	5	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3
47	2	1	3	5	6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
48	1	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
49	1	2	1	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3
50	2	1	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	2	2	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
52	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
53	2	1	4	5	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
54	2	1	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	2	2	1	2	4	1	3	2	4	3	3	4	3	3	2
56	2	2	5	6	5	4	4	4	1	2	3	4	1	4	1
57	1	1	5	6	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4
58	2	2	1	2	4	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3
59	2	1	5	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	1	1	4	7	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3
61	2	1	3	6	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
62	1	1	4	6	6	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3
63	1	1	2	6	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
64	2	2	1	2	4	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3
65	2	2	1	2	4	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3
66	1	2	1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	2	2	1	2	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3
68	2	2	1	2	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3
69	1	1	3	7	6	5	4	4	2	3	3	3	3	3	4
70	2	2	1	2	4	1	3	2	3	4	3	3	4	4	2
71	2	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	2	1	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2
73	2	1	4	6	1	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2
74	1	1	3	6	6	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2
75	2	2	1	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3
76	2	2	1	1	4	1	4	2	1	3	4	2	1	2	4
77	2	2	1	2	4	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3
78	2	2	1	1	4	1	4	4	2	4	3	3	1	4	4
79	2	2	1	1	4	1	1	4	4	3	3	2	2	3	2
80	1	1	5	6	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3

81	2	1	3	6	6	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3
82	2	1	4	5	6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
83	2	2	1	1	4	1	1	4	3	3	3	1	1	2	2
84	2	2	2	5	4	1	4	2	2	3	3	3	4	4	3
85	1	2	2	4	4	1	3	1	3	4	2	3	4	2	3
86	2	2	2	5	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	2	2	1	2	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4
88	2	2	1	2	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3
89	2	2	1	2	4	1	4	3	3	3	1	2	4	3	2
90	2	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
91	2	1	4	5	5	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
92	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3
93	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
94	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
95	2	2	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3
96	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	2	2	2	3	4	1	3	2	3	2	4	4	3	3	4
98	2	2	2	5	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	1	1	4	5	6	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
100	1	2	3	5	6	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4

X

X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	ΣX	ΣY	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	54	17
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	18
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	60	17
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63	23	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	59	20	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	56	22	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	54	19	
3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	50	16	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18
3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	54	16	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	55	19	
2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	18
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	56	20	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	59	19	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	57	19	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	18	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55	19	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	18	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	60	18	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	54	16	
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	56	19	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	50	15	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	59	19	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	59	18	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	60	19	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	58	16	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	18	
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	58	19	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	18	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	18	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54	19	
2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	4	3	3	42	18	
4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	54	22	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	47	15	
3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	50	16	

2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	53	13
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	54	18
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	56	18
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	58	17
3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	57	18
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	57	18
3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61	22
2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	58	19
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	58	23
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	58	20
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	60	20
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	60	20
3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48	20
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	59	19
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	61	20
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	58	20
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	56	17
3	2	4	1	4	2	1	3	3	4	4	1	2	3	3	47	17
3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	57	18
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	57	20
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57	19
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	59	20
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	59	20
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	59	20
3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	55	15
3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	54	15
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	59	20
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	58	20
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	60	20
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	59	20
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	59	18
3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	57	16
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	18
2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	50	18
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	56	16
3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	59	23
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	54	21
3	3	1	2	1	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	44	18
4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	58	18
2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	58	18
2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	50	24
3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	60	20

4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	59	21
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	59	20
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49	22
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	54	20
4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	54	19
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	57	21
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	60	19
2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	45	15
1	3	1	2	4	3	1	3	2	4	2	4	3	3	3	45	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	18
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	63	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	56	16
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	63	19
4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	57	22
2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	52	20
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	51	15
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62	18
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61	22
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64	22
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	66	22

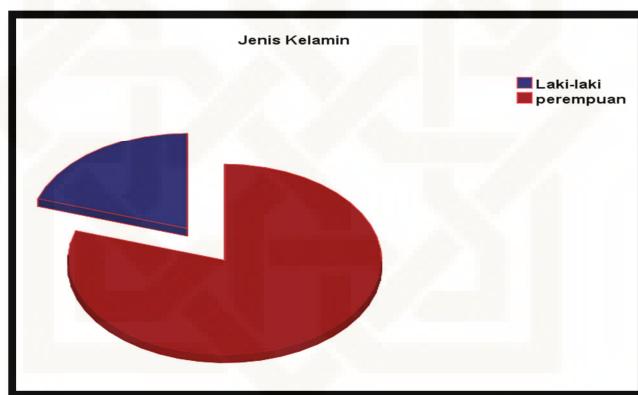
Lampiran IV

Statistik Deskriptif untuk 100 responden pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta

Klasifikasi Responden berdasarkan jenis kelamin :

Jenis Kelamin

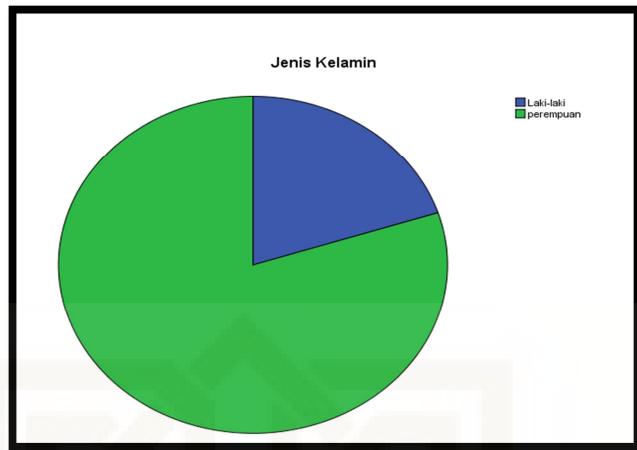
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	20	20.0	20.0	20.0
perempuan	80	80.0	80.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi responden berdasarkan status :

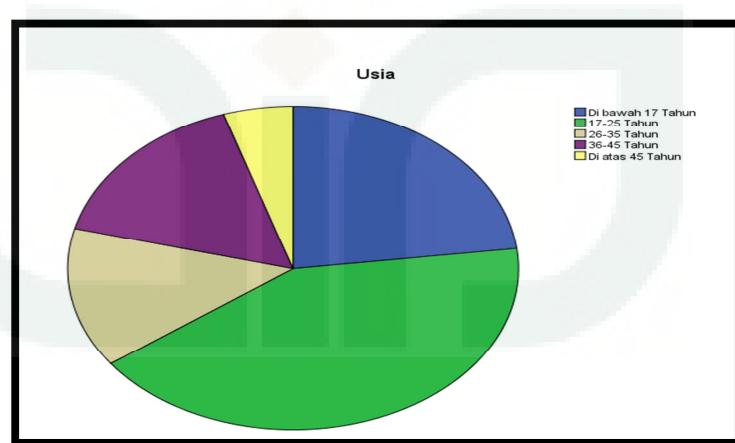
Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	34	34.0	34.0	34.0
Belum Kawin	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi responden berdasarkan usia :

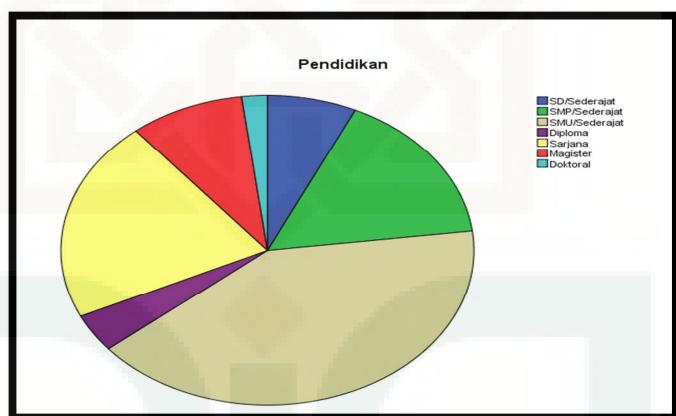
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah 17 Tahun	23	23.0	23.0	23.0
	17-25 Tahun	42	42.0	42.0	65.0
	26-35 Tahun	14	14.0	14.0	79.0
	36-45 Tahun	16	16.0	16.0	95.0
	Di atas 45 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan formal :

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	7	7.0	7.0	7.0
	SMP/Sederajat	16	16.0	16.0	23.0
	SMU/Sederajat	41	41.0	41.0	64.0
	Diploma	4	4.0	4.0	68.0
	Sarjana	21	21.0	21.0	89.0
	Magister	9	9.0	9.0	98.0
	Doktoral	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



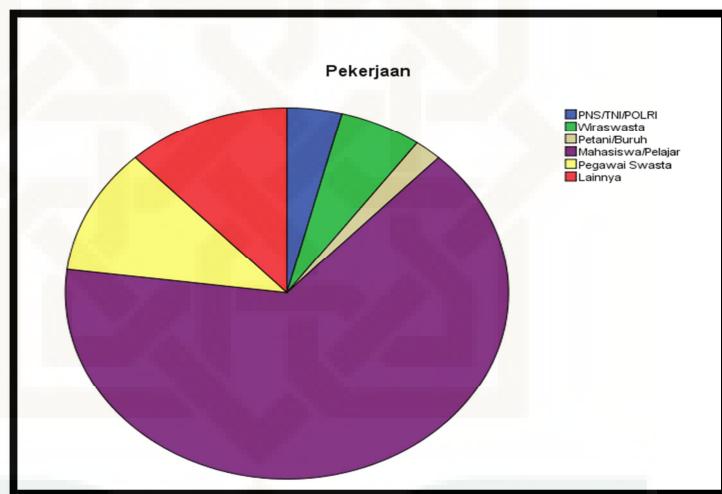
Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan :

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	4	4.0	4.0	4.0
	Wiraswasta	6	6.0	6.0	10.0
	Petani/Buruh	2	2.0	2.0	12.0
	Mahasiswa/Pelajar	65	65.0	65.0	77.0
	Pegawai Swasta	11	11.0	11.0	88.0
	Lainnya	12	12.0	12.0	100.0

Pekerjaan

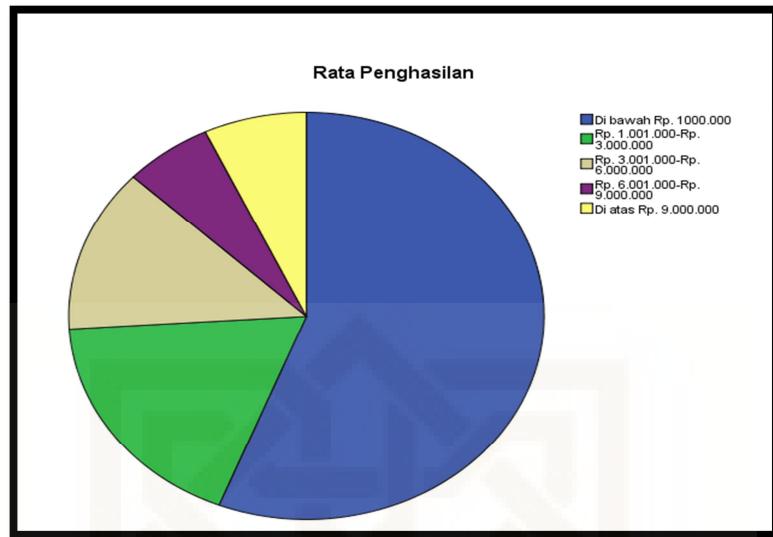
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	4	4.0	4.0	4.0
	Wiraswasta	6	6.0	6.0	10.0
	Petani/Buruh	2	2.0	2.0	12.0
	Mahasiswa/Pelajar	65	65.0	65.0	77.0
	Pegawai Swasta	11	11.0	11.0	88.0
	Lainnya	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi responden berdasarkan penghasilan rata-rata :

Rata Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah Rp. 1.000.000	56	56.0	56.0	56.0
	Rp. 1.001.000-Rp. 3.000.000	18	18.0	18.0	74.0
	Rp. 3.001.000-Rp. 6.000.000	13	13.0	13.0	87.0
	Rp. 6.001.000-Rp. 9.000.000	6	6.0	6.0	93.0
	Di atas Rp. 9.000.000	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran V

Tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan

a. Indikator Transparency

Bank Syariah Mandiri menyediakan kemudahan akses informasi nisbah bagi hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	7.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Informasi layanan produk yang disampaikan Bank Syariah Mandiri selalu akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	7.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri menyampaikan informasi laporan keuangan publikasi secara tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	7.0
	SETUJU	61	61.0	61.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b. Indikator Accountability

Kinerja pencatatan tabungan dan angsuran Bank Syariah Mandiri selama ini selalu tepat/konsisten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	7.0
	SETUJU	75	75.0	75.0	82.0
	SANGAT SETUJU	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kebijakan Bank Syariah Mandiri konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	10.0
	SETUJU	72	72.0	72.0	82.0
	SANGAT SETUJU	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri memiliki ukuran kinerja berdasarkan ukuran yang disepakati serta memiliki *reward* dan *punishment system*:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	10.0
	SETUJU	73	73.0	73.0	83.0
	SANGAT SETUJU	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

c. Indikator Responsibility

Bank Syariah Mandiri selalu peduli akan lingkungan/ alam sekitar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	12	12.0	12.0	16.0
	SETUJU	62	62.0	62.0	78.0
	SANGAT SETUJU	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri selalu peduli pada masyarakat sekitar :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	13	13.0	13.0	13.0
	SETUJU	64	64.0	64.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri bertanggung jawab pada layanan yang diberikan pada nasabah :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	12.0
	SETUJU	73	73.0	73.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Semua kepentingan nasabah selalu dilindungi Bank Syariah Mandiri :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
	SETUJU	69	69.0	69.0	80.0
	SANGAT SETUJU	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

d. Indikator *Independency*

Keputusan yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri selalu bersikap objektif :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	10.0
	SETUJU	75	75.0	75.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keputusan yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri bebas dari segala tekanan dari pihak manapun :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	9.0
	SETUJU	76	76.0	76.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh Bank Syariah Mandiri :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	13	13.0	13.0	14.0
	SETUJU	70	70.0	70.0	84.0
	SANGAT SETUJU	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

e. Indikator *Fairness*

Bank Syariah Mandiri selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan atau kritikan :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	8.0
	SETUJU	63	63.0	63.0	71.0
	SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri selalu menindaklanjuti keluhan nasabah :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	12.0
	SETUJU	63	63.0	63.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

f. Indikator Kepatuhan Prinsip Syariah

Produk dan layanan Bank Syariah Mandiri berdasarkan prinsip bagi hasil :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	5.0
	SETUJU	63	63.0	63.0	68.0
	SANGAT SETUJU	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bank Syariah Mandiri menggunakan bisnis berbasis keuntungan yang halal :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	7.0
	SETUJU	64	64.0	64.0	71.0
	SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Produk dan layanan Bank Syariah Mandiri menghindari unsur *riba*, *gharar*, dan *maisir* dalam bertransaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	SETUJU	68	68.0	68.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

g. Indikator *Repeat*

Saya percaya jasa yang ditawarkan Bank Syariah sesuai dengan kebutuhan saya :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	SETUJU	67	67.0	67.0	72.0
	SANGAT SETUJU	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya berfikir jasa yang ditawarkan Bank Syariah memiliki banyak manfaat dari pada jasa Bank Konvensional :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	8.0
	SETUJU	71	71.0	71.0	79.0
	SANGAT SETUJU	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

h. Indikator *Retention*

Saya akan tetap memilih menggunakan jasa Bank Syariah :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	13	13.0	13.0	15.0
	SETUJU	46	46.0	46.0	61.0
	SANGAT SETUJU	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dimasa yang akan datang akan tetap menggunakan jasa Bank Syariah :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	14	14.0	14.0	14.0
	SETUJU	63	63.0	63.0	77.0
	SANGAT SETUJU	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

i. Indikator *Referral*

Saya akan menceritakan keunggulan jasa Bank Syariah kepada teman, saudara, dan orang lain :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	10.0
	SETUJU	80	80.0	80.0	90.0
	SANGAT SETUJU	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya menyarankan kepada teman, saudara, dan orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah :

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	14	14.0	14.0	15.0
	SETUJU	60	60.0	60.0	75.0
	SANGAT SETUJU	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran VI

Uji Validitas implementasi *good corporate governance* (X)

	Implementasi GCG (X1)	Implementasi GCG (X2)	Implementasi GCG (X3)	Implementasi GCG (X4)	Implementasi GCG (X5)	Implementasi GCG (X6)	Implementasi GCG (X7)	Implementasi GCG (X8)	Implementasi GCG (X9)	Implementasi GCG (X10)	Implementasi GCG (X11)	Implementasi GCG (X12)	Implementasi GCG (X13)	Implementasi GCG (X14)	Implementasi GCG (X15)	Implementasi GCG (X16)	Implementasi GCG (X17)	Implementasi GCG (X18)	Total
Implementasi GCG Pearson Correlation (X1)	1	.087	-.070	.111	.123	.237	.184	.072	.182	.085	.081	-.108	-.112	.088	.107	.138	.188	.229	.355
Sig.(2-tailed)		.380	.492	.270	.223	.018	.068	.478	.089	.398	.546	.284	.288	.499	.280	.171	.062	.022	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X2)		.087	1	.035	-.018	.044	-.171	-.168	.194	-.117	-.013	-.038	-.007	-.003	.095	-.018	-.013	.397	.168
Sig.(2-tailed)		.390		.001	.880	.685	.090	.121	.053	.248	.899	.719	.946	.987	.346	.859	.900	.000	.014
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X3)		-.070	.335	1	.161	.087	-.027	.305	-.025	-.150	.088	.085	.001	.172	.057	.108	.115	.165	.168
Sig.(2-tailed)		.492		.001	.109	.391	.787	.002	.895	.137	.388	.348	.991	.087	.571	.280	.253	.100	.094
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X4)		.111	-.018	.181	1	.245	.050	.076	.163	.063	.107	.058	.092	-.003	-.028	.118	.238	.158	.173
Sig.(2-tailed)		.270	.880	.109		.014	.816	.451	.106	.532	.291	.594	.365	.974	.785	.243	.017	.121	.086
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X5)		.123	.044	.087	.246	1	.081	-.076	.041	.248	.463	.123	.024	.058	-.004	.038	.327	.078	.322
Sig.(2-tailed)		.223	.665	.391	.014		.421	.452	.687	.013	.000	.223	.813	.585	.970	.939	.001	.439	.001
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X6)		.237	-.171	-.027	.050	.081	1	.121	.074	.158	.391	.256	.313	.120	.224	.068	.168	.170	-.007
Sig.(2-tailed)		.018	.080	.787	.618	.421		.230	.465	.120	.000	.009	.001	.234	.025	.504	.284	.091	.946
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X7)		.184	-.158	.303	.076	-.076	.121	1	.307	.154	.045	.159	.050	.221	.982	.063	.128	.151	.125
Sig.(2-tailed)		.068	.121	.002	.451	.452	.230		.001	.128	.856	.115	.623	.027	.420	.534	.203	.132	.216
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X8)		.072	.194	-.025	.163	.041	.074	.330	1	.098	-.111	.147	.266	.144	.164	.048	.042	.192	.152
Sig.(2-tailed)		.476	.053	.805	.106	.687	.465	.001		.392	.271	.143	.007	.152	.102	.628	.679	.056	.132
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X9)		.182	-.117	-.159	.063	.245	.158	.154	.086	1	.375	.378	.031	.254	.047	.111	.377	.136	.090
Sig.(2-tailed)		.069	.248	.137	.532	.013	.120	.126	.392		.000	.000	.761	.011	.641	.273	.000	.176	.374
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X10)		.085	-.013	.088	-.107	.463	.381	.045	-.111	.375	1	.318	.212	.239	.179	.168	.426	.124	.341
Sig.(2-tailed)		.380	.899	.368	.291	.000	.000	.656	.271	.000		.001	.017	.075	.094	.000	.221	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X11)		.061	-.036	.095	.058	.123	.258	.159	.147	.378	.316	1	.099	.197	.037	.199	.219	.098	.091
Sig.(2-tailed)		.546	.719	.348	.584	.223	.008	.115	.143	.000	.001		.329	.050	.711	.047	.029	.330	.988
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X12)		-.108	-.007	.001	.092	.024	.313	.050	.266	.031	.212	.098	1	.254	.211	.163	.211	.244	.037
Sig.(2-tailed)		.284	.946	.991	.385	.813	.001	.623	.007	.761	.034	.329	.011	.035	.106	.035	.015	.714	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X13)		-.112	-.002	.172	-.003	.058	.130	.221	.144	.254	.239	.197	.254	1	.078	.249	.337	.051	-.008
Sig.(2-tailed)		.268	.987	.087	.974	.585	.234	.027	.152	.011	.017	.050	.011		.441	.012	.001	.615	.938
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X14)		.068	.095	.057	-.028	.004	.224	.082	.164	.047	.179	.037	.211	.078	1	.634	-.177	.160	.138
Sig.(2-tailed)		.499	.346	.571	.785	.970	.025	.420	.102	.641	.075	.711	.035	.441	.000	.077	.111	.171	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X15)		.107	-.018	.109	.118	.008	.058	.083	.049	.111	.168	.193	.163	.249	.634	1	.080	.148	.130
Sig.(2-tailed)		.290	.899	.280	.243	.938	.504	.534	.628	.273	.094	.047	.106	.012	.000	.431	.146	.199	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X16)		.138	-.013	.115	.238	.327	.108	.128	.042	.377	.428	.219	.211	.337	-.177	.080	1	.294	.386
Sig.(2-tailed)		.171	.900	.253	.017	.001	.284	.203	.678	.000	.000	.029	.035	.001	.077	.431	.003	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X17)		.188	.397	.165	.156	.078	.170	.151	.192	.138	.124	.098	.244	.051	.160	.148	.294	1	.355
Sig.(2-tailed)		.062	.000	.100	.121	.439	.091	.132	.058	.178	.221	.330	.015	.615	.111	.148	.003	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Implementasi GCG Pearson Correlation (X18)		.229	.168	.168	.173	.322	-.007	.125	.152	.090	.341	.001	.037	-.008	.138	.130	.386	.355	1
Sig.(2-tailed)		.022	.094	.094	.086	.001	.946	.216	.132	.374	.001	.988	.714	.936	.171	.199	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Pearson Correlation		.355	.246	.351	.348	.405	.409	.411	.396	.437	.586	.434	.395	.424	.401	.451	.545	.547	.492
Sig.(2-tailed)		.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Uji Reliabilitas Implementasi *Good Corporate Governance*
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.768	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Implementasi GCG (X1)	108.36	77.526	.289	.700
Implementasi GCG (X2)	108.52	78.858	.177	.706
Implementasi GCG (X3)	108.59	77.820	.290	.700
Implementasi GCG (X4)	108.48	78.313	.296	.701
Implementasi GCG (X5)	108.52	77.404	.348	.698
Implementasi GCG (X6)	108.53	77.403	.354	.698
Implementasi GCG (X7)	108.56	76.552	.343	.696
Implementasi GCG (X8)	108.48	77.424	.338	.698
Implementasi GCG (X9)	108.56	77.279	.386	.697
Implementasi GCG (X10)	108.50	75.727	.520	.690
Implementasi GCG (X11)	108.54	77.443	.385	.697
Implementasi GCG (X12)	108.54	77.705	.342	.699
Implementasi GCG (X13)	108.57	77.237	.369	.697
Implementasi GCG (X14)	108.39	77.149	.340	.698
Implementasi GCG (X15)	108.46	76.635	.393	.695
Implementasi GCG (X16)	108.33	75.698	.495	.690
Implementasi GCG (X17)	108.38	75.592	.496	.690
Implementasi GCG (X18)	108.34	77.015	.447	.695
Total	55.79	20.329	1.000	.726

Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations

		Loyalitas Nasabah	Total					
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	1	.400**	.101	.124	.340**	.261**	.587**
	Sig. (2-tailed)		.000	.318	.219	.001	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.400**	1	.055	.090	.128	.231*	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000		.586	.373	.203	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.101	.055	1	.470**	.060	.270**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.318	.586		.000	.552	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.124	.090	.470**	1	.149	.133	.592**
	Sig. (2-tailed)	.219	.373	.000		.140	.188	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.340**	.128	.060	.149	1	.344**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.001	.203	.552	.140		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.261**	.231*	.270**	.133	.344**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.009	.021	.007	.188	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.587**	.504**	.637**	.592**	.511**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas Nasabah	34.29	14.774	.493	.705
Loyalitas Nasabah	34.39	15.149	.400	.717
Loyalitas Nasabah	34.30	13.687	.510	.690
Loyalitas Nasabah	34.43	14.470	.484	.702
Loyalitas Nasabah	34.52	15.363	.424	.718
Loyalitas Nasabah	34.43	13.965	.547	.689
Total	18.76	4.265	1.000	.607

Lampiran VII

Regresi linear Sederhana dari 100 responden

Uji Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (X) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Implementasi GCG ^a		. Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.214	1.723

- a. Predictors: (Constant), Implementasi GCG
- b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.162	1	83.162	28.004	.000 ^a
	Residual	291.028	98	2.970		
	Total	374.190	99			

- a. Predictors: (Constant), Implementasi GCG
- b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.569	2.150		3.521	.001
Implementasi GCG	.203	.038	.471	5.292	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.11	20.99	18.91	.917	100
Std. Predicted Value	-3.058	2.264	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.173	.557	.232	.076	100
Adjusted Predicted Value	15.89	20.85	18.90	.922	100
Residual	-4.343	5.470	.000	1.715	100
Std. Residual	-2.520	3.174	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.538	3.228	.002	1.006	100
Deleted Residual	-4.404	5.656	.007	1.753	100
Stud. Deleted Residual	-2.612	3.397	.005	1.021	100
Mahal. Distance	.002	9.354	.990	1.586	100
Cook's Distance	.000	.177	.011	.023	100
Centered Leverage Value	.000	.094	.010	.016	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Asumsi Klasik

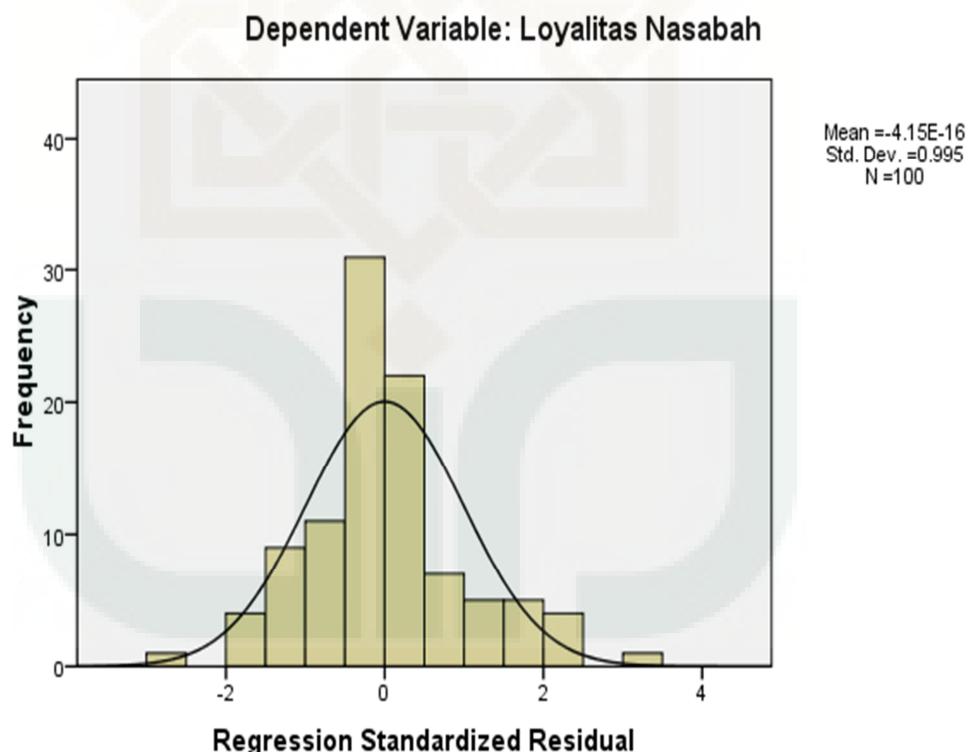
1. Uji Multikolinieritas

Model	Implementasi GCG	Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	Implementasi GCG	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

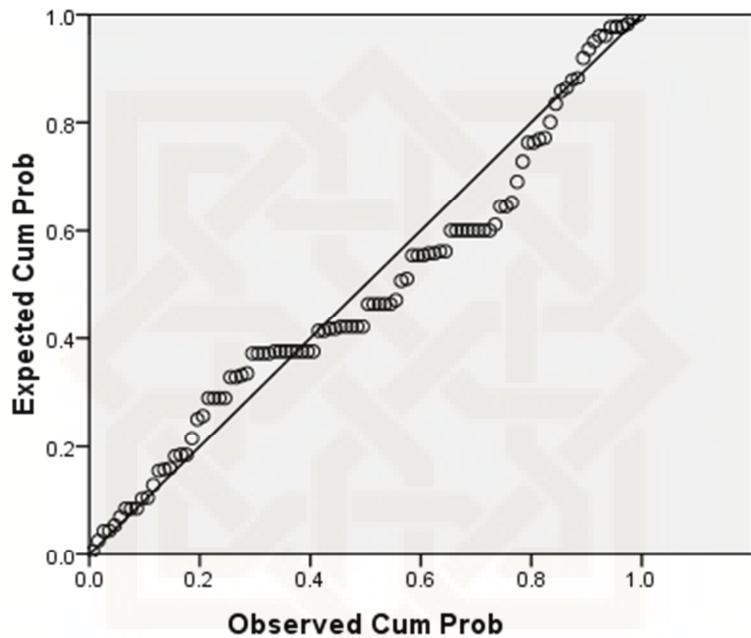
2. Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89934138
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.036
Asymp. Sig. (2-tailed)		.234

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran VIII

Tabel r untuk df = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412

89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran IX

Tabel t (df 81-118)

df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074

Lampiran X

CURICULUM VITAE

Nama	: Sri Hartatik
Tempat, Tgl Lahir	: Jombang, 27 Juni 1992
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jurusan/Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas	: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat	: Dsn. Kabuh, Ds. Kabuh, Kec. Kabuh, Kab. Jombang
No. HP	: 0857 2599 5499
E-mail	: Srihartatiktatika@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

- RA Pertiwi Mangunan Kabuh Jombang
- MI Raden Rahmat Mangunan Kabuh Jombang
- SMPN 2 Kabuh Jombang
- SMK PGRI Ploso Jombang
- S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga

Riwayat pendidikan Non-Formal

- English course di Tunas Karya Jombang
- Komputer Program Ms. Excel di Lembaga Pendidikan dan Latihan Kerja (LPLK) Tunas Karya Jombang
- Teknologi Komputer di Lembaga pendidikan TRI ARDI Jombang

Riwayat Organisasi

- Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Forum Komunikasi Koperasi Mahasiswa Indonesia
- Generasi Baru Bank Indonesia