

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*
(GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KC
YOGYAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

**Dian Utami
NIM. 14820099**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*
(GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KC
YOGYAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

**Dian Utami
NIM. 14820099**

Dosen Pembimbing Skripsi:

**Joko Setyono, SE., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1808.4/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2018

Tugas Akhir dengan judul: **PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KC YOGYAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DIAN UTAMI
Nomor Induk Mahasiswa : 14820099
Telah diujikan pada : Senin, 14 Mei 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Joko Setyono, SE., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc
NIP. 19800314 200312 1 003

Penguji II

Farid Hidayat, S.H., M.S.I
NIP. 19810726 201503 1 002

Yogyakarta, 14 Mei 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN



Dr. H. Syaifiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Dian Utami

Kepada
Yth. Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dian Utami

NIM : 14820099

Judul Skripsi : **“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan 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 saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 22 April 2018
Pembimbing



Joko Setyono, SE., M.Si
NIP: 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dian Utami
NIM : 14820099
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 April 2018

Penyusun



DIAN UTAMI
NIM. 14820099

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Utami
NIM : 14820099
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

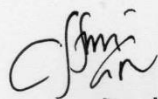
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta
Pada tanggal: 22 April 2018
Yang menyatakan



(Dian Utami)

MOTTO

**Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya
kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri**

(QS. Al-Ankabut [29]: 6)

**Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik
bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat
maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri**

(QS. Al-Isra' [17]: 7)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang
tuaku tercinta Bapak Sunardi dan Ibu Nurkhayati,
serta adikku tersayang Annisa Utami**



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam 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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	Be
ت	Tā'	t	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	Je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	Kadan ha
د	Dāl	d	De
ذ	Zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Syin	sy	Es dan ye
ش	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ص	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ض	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ط	Zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ظ	'Ain	‘	koma terbalik di atas
ق	Gain	g	Ge
ف	Fā'	f	Ef

ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	Lām	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	Waw	w	W
ه	Hā'	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

C. *Ta'marbūtah*

Semua *Ta'marbūtah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang dikutip oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كرامة الاولياء		

	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
--	---------	---------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
◌ُ	Ḍammah	Ditulis	<i>u</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati		Ditulis	<i>ai</i>
	بينكم		Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Dammah + wawumati		Ditulis	<i>au</i>
	قول		Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyah* ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyah* tersebut.

السماء	Ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-Furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”**. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh ummatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata I Program Studi Perbankan Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan terima kasih yang dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah:

1. Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, SE., M.Si., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa sabar mengarahkan dan membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kedua Orang tuaku tercinta Bapak Sunardi dan Ibu Nurkhayati, serta adikku tercinta Annisa Utami yang selalu memberi doa, semangat serta materi.
8. Sahabat tercinta dan seperjuangan selama di bangku perkuliahan yaitu Faradila Apriani Pangastuti, Laila Nikmah Achiri, Fitria Harum Mawarti yang selalu menjadi pelipur lara dan pemberi motivasi serta ilmu kepada penulis dalam kondisi apapun selama di bangku perkuliahan.
9. Sahabatku tercinta Diyah Kusuma Wardani dan Novitasari Anggriani yang selalu mendukung dan mendoakan Dian, serta selalu ada dalam kondisi apapun.
10. Sahabatku tercinta Setri Wulandari yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk Dian, selalu ada saat suka maupun duka.
11. Teman-teman Perbankan Syariah C
12. Teman-teman KKN Bojong 2, Mendut, Mungkid, Magelang.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapat balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 22 April 2018

Penyusun



Dian Utami

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Black Box Model</i>	11
2. Model Kontributor dan Detraktor Loyalitas Merek	13
3. Loyalitas Nasabah	15
4. <i>Good Corporate Governance</i>	18
5. Kepercayaan	25
B. Telaah Pustaka	29
C. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
1. Variabel Penelitian	41
2. Definisi Operasional.....	42
D. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Coba Instrumen	46
2. Statistik Deskriptif	47
3. Uji Asumsi Klasik	48
4. Uji Hipotesis	51
5. <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	55
1. Ruang Lingkup dan Waktu Penelitian	55
2. Karakteristik Responden	56
B. Hasil Uji Coba Instrumen.....	62
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
E. Hasil Uji Hipotesis	72
F. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUPAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi.....	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Operasional Variabel Implementasi GCG.....	43
Tabel 3.2 Indikator Operasional Variabel Kepercayaan	44
Tabel 3.3 Indikator Operasional Variabel loyalitas Nasabah.....	45
Tabel 3.4 Penggolongan Skala.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Status Responden	57
Tabel 4.3 Usia Responden.....	57
Tabel 4.4 Pendidikan Formal Terakhir Responden	58
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	59
Tabel 4.6 Penghasilan Responden.....	60
Tabel 4.7 Lama Menjadi Nasabah	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.11 Kategori Deskriptif	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Kelayakan Model).....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Posisi Keuangan BNI Syariah	2
Gambar 2.1 <i>Black Box Model</i>	11
Gambar 2.2 Model Kontributor dan Detraktor Loyalitas Merek	14
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	69
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Terjemahan	i
Lampiran 2. Rangkuman Penelitian Terdahulu	iii
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	viii
Lampiran 4. Jawaban Kuesioner	xiv
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian	xxii
Lampiran 6. Hasil Analisis Data	xxx
Lampiran 7. Foto Kegiatan Penelitian	xxxii
Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian	xxxii
Lampiran 9. <i>Curriculum Vitae</i>	xxxiii

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner untuk mengumpulkan data implementasi *good corporate governance*, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Uji validitas instrumen menggunakan rumus korelasi *product moment*. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji prasyarat analisis yang dilakukan adalah uji multikolinieritas, normalitas dan heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi moderasi (*Moderated Regression Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) nilai signifikansi sebesar 0,027 untuk variabel implementasi *good corporate governance*. Oleh karena $0,027 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi *good corporate governance* dan loyalitas nasabah, (2) nilai signifikansi sebesar 0,000 untuk variabel moderasi (interaksi implementasi *good corporate governance* dengan kepercayaan). Oleh karena $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa kepercayaan merupakan variabel moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara implementasi *good corporate governance* dan loyalitas nasabah, (3) koefisien determinasi (*adjusted r square*) 0,566 menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen sebesar 56,6%. Hal ini menunjukkan bahwa 56,6% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh implementasi *good corporate governance* yang dimoderasi oleh kepercayaan, sedangkan 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

Kata kunci: *implementasi good corporate governance, kepercayaan, loyalitas nasabah*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of good corporate governance implementation on the BNI Syariah customer loyalty in Yogyakarta branch office with trust as a moderating variabel. This research uses descriptive quantitative approach. The population in this research is customer of BNI Syariah in Yogyakarta branch office with purposive sampling. Data collection techniques used questionnaires to collect data on good corporate governance implementation, trust and customer loyalty. Instrument validity test using product moment correlation formula. Instrument reliability using Alpha Cronbach formula. The test of prerequisite analysis performed is test of , multikolinearity, normality and heteroskedasticity. Data analysis used moderated regression analysis technique. The results showed that: (1) significance value of 0.027 for good corporate governance implementation. Therefore, $0.027 < 0,05$ it can be stated that there is a positive and significant influence between good corporate governance implementation and customer loyalty, (2) significance value of 0.000 for moderating variabel. Therefore, $0.000 < 0,05$ it can be stated that trust is moderating variabel, it can affect to the relationship between good corporate governance implementation and customer loyalty (3) coefficient of determination (adjusted r square) 0,566 indicate that contribution percentage influence independent variable equal to 56,6%. This indicates that 56.6% customer loyalty is influenced by the good corporate governance implementation that is moderated with trust, while 43,4% is influenced by other factors not discussed in the research.

Keywords: good corporate governance implementation, trust, customer loyalty

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

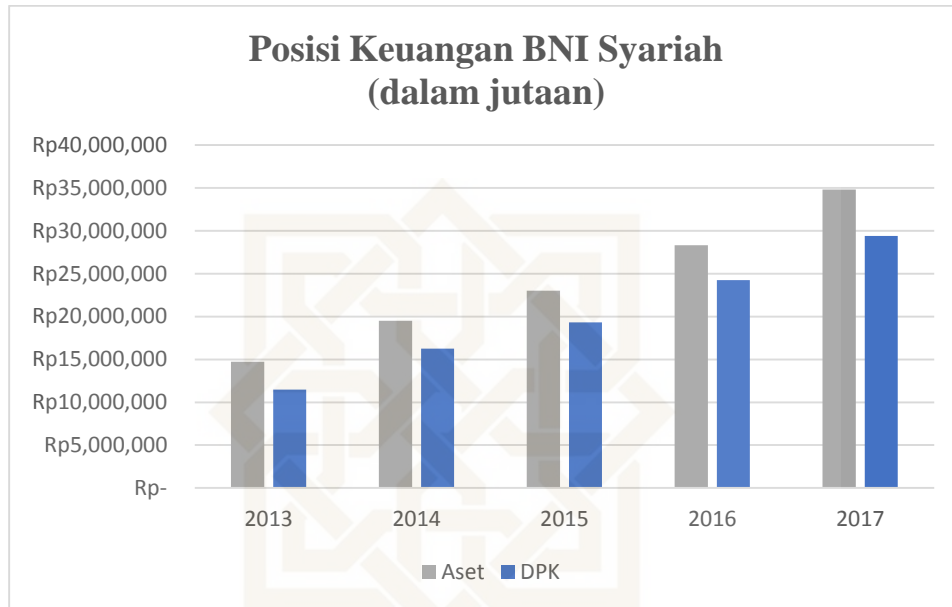
A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang memegang peran penting dalam mendukung perekonomian di Indonesia. Per Agustus 2017 pangsa pasar perbankan syariah mencapai 5,44% atau meningkat sebesar 0,11% dari 5,33% pada tahun 2016¹. Walaupun perkembangan perbankan syariah belum signifikan, akan tetapi perbankan syariah terus meningkatkan kualitas layanan yang semakin berorientasi pada kepuasan nasabah serta bertambahnya variasi produk yang dapat mempermudah kebutuhan transaksi nasabah. Salah satu indikator keberhasilan suatu bank seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas pelanggan melalui beberapa strategi kepuasan pelanggan dalam hal ini merupakan nasabah bank (Faozan, 2013).

Loyalitas merupakan bagian terpenting bagi suatu perusahaan yang dapat menyebabkan pembelian ulang suatu produk atau jasa oleh pelanggan (Caruana, 2002). Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan tentu mendorong perbankan syariah untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya, khususnya terkait dengan perkembangan loyalitas nasabah (Mahyuni dan Firdaus, 2014). Sebagai salah satu bank syariah di Indonesia, BNI Syariah selalu berupaya meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu ciri bahwa semakin tingginya loyalitas nasabah

¹ <https://m.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-bank-syariah-tembus-544-di-agustus> diakses 24 Januari 2018 09.00 WIB

ditandai dengan perkembangan jumlah aset dan dana pihak ketiga yang dimiliki oleh bank. Perkembangan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1.1
Posisi Keuangan BNI Syariah

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah aset dan dana pihak ketiga pada BNI Syariah selama 5 (lima) tahun terakhir mengalami peningkatan terutama pada dana pihak ketiga. Artinya kemampuan bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat semakin meningkat dari tahun ketahun. Semakin bertambah banyaknya dana yang dapat dihimpun mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah BNI Syariah semakin meningkat, dimana masyarakat mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank. Loyalitas nasabah dapat mendatangkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu (Printandhari, 2015).

Untuk dapat menjalin kerjasama yang sehat dengan nasabah, bank harus didukung oleh penerapan *good corporate governance* yang efektif dan manajemen risiko yang baik. *Good corporate governance* berfungsi untuk mengantisipasi berbagai macam risiko, baik risiko finansial maupun reputasi, juga merupakan pilar penting yang harus diterapkan untuk mewujudkan bank syariah yang unggul dan tangguh (Faozan, 2013). *Good corporate governance* diperlukan pada industri perbankan syariah, bahkan dianggap lebih penting dibandingkan industri perbankan konvensional karena perbankan syariah menghadapi risiko yang lebih tinggi pada kontrak bagi hasil (Meilani, 2016).

Menurut *Forum Corporate Governance in Indonesia (FCGI) Corporate Governance* adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, 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 mengatur dan mengendalikan perusahaan. Secara umum *good corporate governance* memuat lima prinsip dasar yaitu transparansi (*transparancy*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), profesional (*proffesional*), kewajaran (*fairness*).

Pelaksanaan *good corporate governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Indonesia tertuang pada PBI No. 11/33/PBI/2009 yang mana *good corporate governance* yang diterapkan pada perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip syariah. Pelaksanaan *good corporate governance*

yang memenuhi prinsip syariah yang dimaksudkan dalam PBI ini tercermin dengan adanya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan pengawas syariah dalam mengelola kegiatan perbankan syariah. Prinsip syariah dalam *good corporate governance* yang dimaksud, yakni keharusan bagi bank syariah untuk menerapkan prinsip kejujuran (*shidiq*), edukasi kepada masyarakat (*tabligh*), kepercayaan (*amanah*), dan pengelolaan secara profesional (*fathanah*) (Desiana *et al*, 2016).

Penerapan *good corporate governance* terbukti di dalam penelitian pada beberapa lembaga keuangan syariah di dunia muslim dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah. Menurut Chapra dan Ahmed (2002), kegagalan dalam penerapan prinsip syariah akan membuat nasabah pindah ke bank lain sebesar 85%. Oleh karena itu, penerapan *good corporate governance* dan penerapan prinsip-prinsip syariah menjadi keharusan bagi perbankan syariah dalam upaya membangun reputasi dan kepercayaan pada perbankan syariah, serta melindungi kepentingan *stakeholders* dalam rangka membangun citra sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas nasabah (Junusi, 2012).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Islam *et al* (2015), menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dan perbedaan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diterima dari beberapa bank Islam di Malaysia dan menyatakan bahwa mereka memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan bank Islam. Dengan implementasi *good corporate governance* yang baik,

diharapkan dapat memenuhi harapan nasabah terhadap kinerja perbankan syariah, terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan berdasarkan prinsip *good corporate governance*.

Dalam penerapan *good corporate governance* perlu didasari kepercayaan dari nasabah, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan kepercayaan adalah modal utama yang diberikan oleh nasabah kepada bank. Dengan adanya kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah, serta nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut (Kasmir, 2008).

Menurut Setiawaty (2016) secara lebih spesifik perbankan syariah dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*. Sebagai *agent of trust*, bank syariah melandaskan kegiatannya berdasarkan kepercayaan baik dalam hal menghimpun maupun menyalurkan dana. Bank mengelola dana dari masyarakat dengan baik berdasarkan kepercayaan dari masyarakat dan sebaliknya pihak bank menyalurkan dananya kepada debitur dengan dilandasi adanya unsur kepercayaan. Implementasi *good corporate governance* harus didasari dengan kepercayaan dari nasabah. Karena dengan kepercayaan dari nasabah diharapkan implementasi *good corporate governance* semakin baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

BNI Syariah merupakan salah satu bank dengan pangsa pasar perbankan syariah terbesar di Indonesia setelah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat

Indonesia dan Bank BRI Syariah². Selain itu, BNI Syariah berhasil memperoleh beberapa penghargaan mengenai *good corporate governance* seperti GCG terbaik bank syariah Indonesia dengan predikat sangat baik pada ajang Indonesia GCG *award* II pada tahun 2016 yang diselenggarakan oleh *Economic Review* dan IPMI. Serta sebagai *trusted company based on corporate governance perception index* (CGPI) yang diselenggarakan oleh IICG dan SWA. Penghargaan-penghargaan tersebut menunjukkan efektifitas penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* di BNI.

Penghargaan tersebut dinilai oleh pihak independen berdasarkan *self assesment* yang dilakukan oleh BNI Syariah. Yakni untuk mengetahui persepsi *stakeholders* perusahaan baik internal dan eksternal tentang implementasi *good corporate governance* dalam bentuk kuesioner yang menyajikan pertanyaan-pertanyaan seputar *good corporate governance* yang perlu dijawab oleh responden. Responden meliputi seluruh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) perusahaan. Pertanyaan kuesioner SA mencakup beberapa aspek penilaian mulai dari komitmen, prinsip TARIF (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran), dll.

Stakeholders yang dimaksud adalah secara luas seperti direksi, karyawan, investor, mitra bisnis, nasabah, dll. Untuk itu maka perlu diuji kembali bagaimana implementasi *good corporate governance* tersebut secara lebih sempit yaitu berdasarkan persepsi nasabah. Karena bagi sebuah lembaga

² <https://www.infoperbankan.com/umum/5-peringkat-terbaik-bank-syariah.html/amp>
diakses 27 Maret 2018 20.30 WIB

perbankan, nasabah merupakan mitra bisnis utama yang dapat mempertahankan kelangsungan usaha bank (*going concern*).

Penulis memilih BNI Syariah yang berada di kota Yogyakarta dengan pertimbangan bahwa berdasarkan data Badan Pusat Statistika, Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi yaitu meningkat sebesar 5,17% pada tahun 2017³. Hal tersebut berdampak pada kebutuhan transaksi perbankan yang tinggi oleh masyarakat dan pelaku bisnis. Yogyakarta juga merupakan salah satu kota yang potensial untuk mengembangkan usaha perbankan terlebih dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah kota Yogyakarta bahwa transaksi lebih dari Rp 5.000.000 harus dilakukan dengan cara non-tunai⁴. Dengan begitu BNI Syariah memiliki peluang untuk memenangkan pasar perbankan di Yogyakarta.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KC YOGYAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI.”**

³ <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2017/08/09/487/pertumbuhan-ekonomi-di-yogyakarta-triwulan-ii-tahun-2017---ekonomi-daerah-istimewa-yogyakarta-triwulan-ii-2017-tumbuh-5-17-persen-lebih-lambat-dibanding-triwulan-ii-2016.html> diakses 10 April 2018 21.00 WIB

⁴ <https://www.google.co.id/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/875890/yogyakarta-wajibkan-transaksi-di-atas-rp-5-juta-non-tunai#spf=1525003207524> diakses 10 April 2018 pukul 22.00 WIB

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah implementasi *good corporate governance* (GCG) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta?
2. Apakah kepercayaan dapat memoderasi pengaruh implementasi *good corporate governance* (GCG) terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk menguji apakah implementasi *good corporate governance* (GCG) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.
- b. Untuk menguji apakah kepercayaan dapat memoderasi pengaruh implementasi *good corporate governance* (GCG) terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

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

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan pembaca dalam kajian perbankan. Khususnya implementasi *good corporate governance* (GCG) terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.
- b. Secara praktis, penelitian ini berguna dalam memberikan kontribusi yang bernilai strategis bagi praktisi ekonomi, sehingga diharapkan dalam dunia nyata ekonomi mereka dapat menerapkannya untuk membantu memperbaiki ekonomi nasional.

D. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang melandasi penelitian yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu, implementasi *good corporate governance*, kepercayaan dan kualitas laporan keuangan, telaah pustaka, kerangka berpikir, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel jenis dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta. Hal tersebut terlihat dari $t_{hitung} (2.247) > t_{tabel} (1,984)$ dengan signifikansi $0,027 < 0,05$ yang berarti Implementasi *good corporate governance* mempunyai andil dalam mempengaruhi loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.
2. Variabel moderasi (implementasi *good corporate governance* x kepercayaan) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta. Hal tersebut terlihat dari $t_{hitung} (4.009) > t_{tabel} (1,984)$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kepercayaan merupakan variabel moderasi yang dapat memperkuat pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta.

B. Implikasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada bank syariah bahwa implementasi *good corporate governance* merupakan hal yang sangat penting dan memiliki peran dalam meningkatkan loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta serta dimoderasi dengan kepercayaan. Diharapkan

dengan implementasi *good corporate governance* yang baik dapat mengurangi *moral hazard*, permasalahan antara bank syariah dan nasabah, serta terjadinya asimetris informasi. Diharapkan juga dengan semakin baiknya implementasi *good corporate governance* dan semakin bertambahnya kepercayaan nasabah yang berdampak terhadap semakin tingginya loyalitas nasabah sehingga akan meningkatkan pangsa pasar BNI Syariah KC Yogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada pihak yang terkait antara lain sebagai berikut:

1. Kepada BNI Syariah KC Yogyakarta

Dengan memahami bahwa implementasi *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang dimoderasi dengan kepercayaan, maka diharapkan BNI Syariah KC Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas implementasi *good corporate governance* dalam bank syariah. Dengan sistem implementasi *good corporate governance* yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta yang diperkuat dengan kepercayaan nasabah terhadap bank.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti disarankan untuk memberikan ketentuan lebih detail untuk nasabah yang akan menjadi responden, seperti minimal saldo yang dimiliki atau minimal saldo transaksi dalam setiap bulan agar hasil yang didapat lebih dapat digeneralisasi lebih luas. Menggunakan teknik analisis

data yang bisa menghasilkan analisis secara lebih detail, sehingga hasil penelitian bisa disimpulkan secara umum.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Farran, Syaikh Ahmad Musthafa. 2007. *Tafsir Imam Syafi'i*. Jakarta: Almahira
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ash-Shiddieqy, T.M Hasbi. 1974. *Al-Bayan Jilid III*. Bandung: PT Alma'arif.
- _____. 1974. *Al-Bayan Jilid IV*. Bandung: PT Alma'arif.
- Bruno, Valentina dan Claessens, Stijn. 2007. Corporate Governance and Regulation: Can There Be Too Much of a Good Thing. *World Bank Policy Research Working Paper 4140*.
- Caruana, Albert. 2002. Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol.36 No. 7.
- Chapra, Mohamed Umer dan Ahmed, Habib. 2002 .Corporate Governance in Islamic Financial Institutions. *Occasional Paper No. 6, Jeddah: Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank*.
- Desiana, Lidia Mawardi dan Gustiana, Sellya. 2016. Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Profitabilitas (ROE) pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode 2010-2015. *I-Finance*. Vol.2. No.2.
- Doney, Patricia dan Cannon, Joseph. 1997. An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Jornal of Marketing*. Vol.61 No.1.
- Effendi, Muh Arief. 2009. *Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Faozan, Akhmad. 2013. Implementasi Good Corporate Governance dan Peran Dewan Pengawas Syariah Di Bank Syariah. *La_Riba Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.7. No.1.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty (Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hartatik, Sri. 2016. Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta. *Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Huang, H.H. & Chiu, C.K. 2006. Exploring customer satisfaction, trust and destination loyalty in tourism. *Journal of American Academy of Business*. Vol.10 No.1.
- Islam, Rafikul *et al.* 2015. Identifying The Gaps Between Customer Expectations and Perceptions on Service Quality Dimensions of Islamic Banks in Malaysia. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol.7 No.4.
- Junusi, Rahman El. 2012. Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Al-Tahrir*, Vol.12 No.1
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Katsier, Ibnu. 1988. *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jili III*. Terjemahan oleh Salim Bahreisy dan Said Bahreisy. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- _____. 1988. *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jili IV*. Terjemahan oleh Salim Bahreisy dan Said Bahreisy. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- _____. 1988. *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jili VII*. Terjemahan oleh Salim Bahreisy dan Said Bahreisy. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Kishada, Zeyad dan Wahab, Norailis. 2015. Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Business and Social Science*. Vol.6 No.11.
- Komite Nasional Kebijakan Governance. 2004. Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia. Jakarta: KNKG. p. 3-4.
- Kotler, Philip dan Amstronng, Gary. 2008. *Dasar- Dasar Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Mahyuni dan Firdaus, Muhammad Riza. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen.*, Vol.2. No.2.
- Meilani, Sayekti Endah Retno. 2016. Penerapan *Good Governance Business Syariah* (GGBS) dan *Voluntary Disclosure* (Studi pada Perusahaan Perbankan Syariah Di Indonesia Periode 2010-2014). *Jurnal Eka Cida.* Vol.1 No.1
- Moorman, Christine *et al.* 1993. Factors Affecting Trust in Market Research Relations. *Journal of Marketing.* Vol.57. No.1.
- Morgan, Robert dan Hunt, Shelby. 1994. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Jornal of Marketing.* Vol.58 No.2.
- Ndubisi, Nelson Oly. (2007). Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence and Planning.* Vo.25 No.1.
- Ningtyas, Fitri dan Rachmad, Basuki. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking.* Vol.1 No.1.
- PBI No. 11/33/PBI/2009, Tentang Pelaksanaan GCG pada BUS dan UUS 105.
- Printandhari, Meyta. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro.* Vol.3 No.1.
- Purnamasari, Intan dan Darma, Emile Satya. 2015. Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi.* Vol.16 No.1.
- Ramsey, Rosemary dan Sohi, Ravipreet 1997. Listening to Your Customers: The Impact of Perceived Salesperson Listening Behavior on Relational Outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science.* Vol.25. No.2.
- Sekaran, Uma. 2011. *Reserch Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Setiawaty, Agus. 2016. Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perbankan dengan Manajemen Risiko Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.13. No.1.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Budi. 2013. *Corporate Governance Engineering of Islamic Banking and Finance: Tantangan Globalisasi Sistem Ekonomi dan Pasar Bebas*. Jurnal Tsaqafah. Vol.9 No.1.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, et al. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardayati, Siti Maria. 2011. Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Walisongo*. Vol.9 No.1.
- Yudiana, Fetria Eka dan Setyono, Joko. 2016. Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *Inferensi*. Vol.10 No.01.
- Zarkasyi, Moh. Wahyudin. 2008. *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Badan Usaha Manufaktur, Perbankan Dan Jasa Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta.
- www.ojk.go.id di akses pada tanggal 28 November 2017 pada pukul 09.00 WIB
- <https://m.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-bank-syariah-tembus-544-di-agustus> diakses 24 Januari 2018 09.00 WIB
- www.bnisyariah.co.id di akses pada tanggal 27 Maret 2018 pada pukul 15.00 WIB
- <https://www.infoperbankan.com/umum/5-peringkat-terbaik-bank-syariah.html/> amp diakses 27 Maret 2018 20.30 WIB
- <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2017/08/09/487/pertumbuhan-ekonomi-di-yogyakarta-triwulan-ii-tahun-2017---ekonomi-daerah-istimewa-yogyakarta-triwulan-ii-2017-tumbuh-5-17-persen-lebih-lambat-dibanding-triwulan-ii-2016.html> diakses 10 April 2018 21.00 WIB

<https://www.google.co.id/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/875890/yogyakarta-wajibkan-transaksi-di-atas-rp-5-juta-non-tunai#spf=1525003207524>
diakses 10 April 2018 pukul 22.00 WIB



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

TERJEMAHAN

Hlm.	Body Note	Terjemahan
17	QS. Al-Mumtahanah [60] : 1	Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menjadikan musuh-Ku dan musuhmu sebagai teman-teman setia sehingga kamu sampaikan kepada mereka (berita-berita Muhammad), karena rasa kasih sayang, padahal mereka telah ingkar kepada kebenaran yang disampaikan kepadamu. Mereka mengusir Rasul dan kamu sendiri karena kamu beriman kepada Allah, Tuhanmu. Jika kamu benar-benar keluar untuk berjihad pada jalan-Ku dan mencari keridaan-Ku (janganlah kamu berbuat demikian). Kamu memberitahukan secara rahasia (berita-berita Muhammad) kepada mereka, dan aku lebih mengetahui apa yang kamu sembunyikan dan apa yang kamu nyatakan. Dan barang siapa diantara kamu melakukannya, maka sungguh dia telah tersesat dari jalan yang lurus.
18	QS. Al-Ahzab [33] : 70	Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.
19	QS. Al-Hujurat [49] : 18	Sungguh, Allah mengetahui apa yang gaib di langit dan di bumi. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.
20	QS. Al-Muddassir [74] : 38	Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.
21	QS. Ali Imran [3] : 159	Maka, berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonlah ampunan untuk mereka dan musyawarahkanlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.
22	QS. Al-Nahl [16] : 90	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

23	QS. Al-Baqarah [2] : 188	Dan janganlah kamu makan diantara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.
27	QS. Al-Hujurat [49] : 12	Wahai orang-orang yang beriman, jauhilah banyak prasangka, sesungguhnya sebagian prasangka itu dosa, dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain, dan janganlah ada diantara kamu yang menggunjing sebagian yang lain. Apakah ada di antara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha penerima taubat, maha penyayang.
28	QS. Al-Anfal [8] : 27	Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

LAMPIRAN 2

RANGKUMAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti dan Tahun Terbit	Jurnal Referensi	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
1	Sri Hartatik (2016)	Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Pengaruh Implementasi <i>good corporate governance</i> terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta	Alat analisis: menggunakan metode regresi linear sederhana	Implementasi <i>good corporate governance</i> memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.
2	Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma (2015)	Jurnal Akuntansi dan Investasi	Pengaruh implementasi <i>syariah governance</i> terhadap loyalitas nasabah	Alat analisis: menggunakan metode regresi linear berganda	Keadilan dan kepatuhan syariah memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan independensi tidak memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3	Rafikul Islam <i>et al.</i> (2015)	International Journal of Quality and Service	<i>Identifying the gaps between customer expectations and perceptions on service</i>	Alat analisis: menggunakan analisis reliabilitas dengan independen sampel <i>t-test</i> dan analisis <i>one way anova</i>	Persepsi nasabah gagal memenuhi harapan mereka terhadap kualitas layanan bank syariah di Malaysia.

		Sciences (emerald insight)	<i>quality dimensions of Islamic banks in Malaysia</i>		Hasilnya juga menunjukkan bahwa nasabah (responden) yang berusia di bawah 30 tahun memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap empati dari layanan perbankan syariah dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Namun, tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan pelanggan dan persepsi kualitas layanan perbankan syariah berdasarkan latar belakang pendidikan dan pekerjaan.
4	Meyta Pritandhari (2015)	Jurnal Promosi Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)	Alat analisis: menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif dengan model analisis interaktif	Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu reputasi merek, kepuasan anggota, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, dan kualitas pelayanan. Dari beberapa faktor tersebut faktor

					kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas anggota.
5	Mahyuni dan M. Riza Firdaus (2014)	Jurnal Wawasan Manajemen	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Mumalat Indonesia Cabang Banjarmasin	Alat analisis: menggunakan SEM.	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas serta citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas. Sedangkan kepuasan nasabah, kepercayaan dan komitmen tidak terbukti berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
6	Rahman El Junusi (2012)	Al-Tahrir	Implementasi <i>syariah governance</i> serta implikasinya terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah	Alat analisis: menggunakan struktur equation model (SEM) dengan program AMOS 4.0 teknik structural equation modeling (SEM) yang terdiri dari dua macam teknis analisis, yaitu <i>goodness of fit</i> dan <i>regression weight</i>	Kepatuhan syariah merupakan indikator yang memberi kontribusi terbesar dalam implementasi <i>syariah governance</i> . Ketaatan terhadap syariah merupakan faktor utama nasabah dalam menjalin kemitraan dengan bank syariah dan memutuskan untuk tetap

					mempertahankan bank syariah.
7	Siti Maria Wardayati (2011)	Walisongo	Implikasi <i>shariah governance</i> terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah	Alat analisis: menggunakan analisis deskriptif dan SEM dengan bantuan AMOS	Implementasi <i>shariah governance</i> memiliki pengaruh yang signifikan pada reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap perbankan syariah. <i>Shariah compliance</i> merupakan indikator <i>islamic governance</i> yang dominan, sementara pertanggung jawaban dan keadilan merupakan indikator lemah untuk menjelaskan <i>shariah governance</i> .
8	Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad (2011)	Journal of Business and Banking	Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya	Alat analisis; menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS	Kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Sedangkan komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

9	Nelson Oly Ndubisi (2007)	Marketing Intelligence & Planning (emerald insight)	<i>Relationship marketing and customer loyalty</i>	Alat analisis: menggunakan regresi linear berganda	Empat variabel (kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik) memiliki pengaruh yang signifikan dan memprediksi proporsi varian loyalitas nasabah yang baik. Selain itu, hubungan tersebut saling terikat satu sama lain.
10	Umer Chapra dan Ahmad Habib (2002)	Papper No.6 Islamic Research and Training Institute/ Islamic Development Bank, Jeddah.	<i>Corporate Governance in Islamic Financial Institution</i>	Alat analisis: menggunakan analisis deskriptif dengan sampel 30 Negara.	Implementasi <i>good corporate governance</i> terutama mengenai kepatuhan syariah dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah.

LAMPIRAN 3**KUESIONER PENELITIAN**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Responden

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullah wabarakatuh

Dengan hormat,

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program S1 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya:

Nama : Dian Utami
NIM : 14820099
Fak/Jur/Semester : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah/ VIII

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi dengan judul “ Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi.” Memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi kuesioner yang dilampirkan bersama surat ini. Bantuan Bapak/ Ibu adalah faktor kunci untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel terikat.

Untuk itu saya sangat mengharap Bapak/ Ibu untuk mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

- ✓ Dimohon untuk membaca setiap pernyataan dengan hati-hati dan menjawab dengan lengkap karena apabila terdapat salah satu yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku.
- ✓ Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pilihan bapak/ Ibu, yang paling penting adalah mengisi jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu yang sebenarnya.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pernyataan dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Dian Utami

I. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Status :
 - a. Kawin
 - b. Belum Kawin
4. Usia :
 - a. Di bawah 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. SMA/ Sederajat
 - d. Diploma
 - e. Sarjana (S1)
 - 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. Lainnya: (Sebutkan)...
7. Rata-rata Penghasilan yang Anda Terima Setiap Bulannya :
 - a. Di Bawah Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.001 – Rp. 3.000.000
 - c. Rp 3.000.001 – Rp. 6.000.000
 - d. Rp. 6.000.001 – Rp. 9.000.000
 - e. Diatas Rp. 9.000.000
8. Lama Menjadi Nasabah :
 - a. 1 – 2 Tahun
 - b. 3 – 4 Tahun
 - c. 5 – 6 Tahun
 - d. Diatas 6 Tahun

II. PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KC YOGYAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI.

Keterangan: STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
A	KETERBUKAAN (<i>TRANSPARANCY</i>)					
1	BNI Syariah menyampaikan informasi nisbah bagi hasil dengan jelas.					
2	Informasi layanan produk yang disampaikan oleh BNI Syariah selalu akurat.					
3	BNI Syariah menyampaikan informasi keuangan dan non-keuangan kepada publik secara tepat waktu dan memadai.					
B	AKUNTABILITAS (<i>ACCOUNTAILITY</i>)					
1	Kinerja pencatatan tabungan atau angsuran BNI Syariah selama ini selalu tepat atau konsisten.					
2	Kebijakan BNI Syariah konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					

3	Kebijakan BNI Syariah yang menyangkut kepentingan seluruh nasabah diinformasikan kepada publik.					
C	TANGGUNG JAWAB (RESPONSIBILITY)	STS	TS	N	S	SS
1	BNI Syariah taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.					
2	BNI Syariah bertanggung jawab pada layanan yang diberikan pada nasabah.					
3	BNI Syariah menindak lanjuti keluhan nasabah dengan baik.					
D	PROFESIONAL (PROFESSIONAL)	STS	TS	N	S	SS
1	BNI Syariah memperlakukan nasabah dengan hormat, melalui pelayanan yang berkualitas.					
2	Semua kepentingan nasabah dilindungi oleh BNI Syariah.					
3	Keputusan yang dikeluarkan BNI Syariah selalu bersikap objektif dan bebas dari segala tekanan pihak manapun.					
E	KEWAJARAN (FAIRNES)	STS	TS	N	S	SS
1	Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BNI Syariah sesuai dengan porsinya.					
2	BNI Syariah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan atau kritikan.					
3	BNI Syariah bersikap adil dalam memenuhi hak dan kewajibannya kepada nasabah.					

F	KEPATUHAN PRINSIP SYARIAH	STS	TS	N	S	SS
1	Produk dan layanan BNI Syariah berdasarkan prinsip bagi hasil.					
2	BNI Syariah menjalankan bisnis berbasis keuntungan yang halal.					
3	Produk dan layanan BNI Syariah menghindari unsur <i>riba</i> , <i>gharar</i> dan <i>maysir</i> dalam bertransaksi.					
G	KEPERCAYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan BNI Syariah adalah orang-orang yang handal dibidangnya.					
2	BNI Syariah adalah bank yang terpercaya, sehingga saya merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di BNI Syariah.					
3	Karyawan BNI Syariah akan dengan senang hati menjawab berbagai pertanyaan saya mengenai produk perbankan mereka.					
4	Pengetahuan yang dimiliki karyawan BNI Syariah serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan saya terhadap BNI Syariah.					
G	LOYALITAS NASABAH	STS	TS	N	S	SS
1	Jasa yang ditawarkan BNI Syariah syariah sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Saya berfikir jasa yang ditawarkan BNI Syariah syariah memiliki banyak manfaat daripada jasa bank konvensional.					
3	Saya akan tetap memilih menggunakan jasa BNI Syariah.					

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

LAMPIRAN 4

HASIL PENGISIAN DATA PRIBADI RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Status	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan	Lama Menjadi Nasabah
1	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
2	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
3	Perempuan	Kawin	> 45 Tahun	SMP/ Sederajat	Wiraswasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
4	Perempuan	Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
5	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
6	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	3 - 4 Tahun
7	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
8	Laki-Laki	Kawin	36 - 45 Tahun	Sarjana (S1)	PNS/ TNI/POLRI	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	5 - 6 Tahun
9	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
10	Perempuan	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Wiraswasta	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
11	Perempuan	Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
12	Perempuan	Kawin	36 - 45 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	> 6 Tahun
13	Laki-Laki	Kawin	36 - 45 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
14	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
15	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
16	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
17	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
18	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
19	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
20	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
21	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
22	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
23	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
24	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun

25	Laki-Laki	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
26	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
27	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
28	Laki-Laki	Kawin	36 - 45 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
29	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
30	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
31	Laki-Laki	Kawin	> 45 Tahun	SMA/ Sederajat	Petani/ Buruh	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
32	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
33	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
34	Perempuan	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	3 - 4 Tahun
35	Laki-Laki	Belum Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	< Rp 1.000.000	3 - 4 Tahun
36	Laki-Laki	Kawin	36 - 45 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	> 6 Tahun
37	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
38	Perempuan	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	> 6 Tahun
39	Perempuan	Kawin	36 - 45 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	1 - 2 Tahun
40	Laki-Laki	Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
41	Laki-Laki	Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
42	Laki-Laki	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
43	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
44	Perempuan	Kawin	36 - 45 Tahun	Magister (S2)	Pegawai Swasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	> 6 Tahun
45	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
46	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
47	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
48	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
49	Perempuan	Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
50	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
51	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Wiraswasta	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
52	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
53	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
54	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
55	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun

56	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
57	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
58	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
59	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
60	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
61	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
62	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
63	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
64	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
65	Perempuan	Kawin	36 - 45 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
66	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
67	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
68	Laki-Laki	Belum Kawin	26 - 35 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 6.000.001 - Rp 9.000.000	3 - 4 Tahun
69	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
70	Perempuan	Kawin	26 - 35 Tahun	SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	5 - 6 Tahun
71	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
72	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	3 - 4 Tahun
73	Perempuan	Kawin	26 - 35 Tahun	Sarjana (S1)	Wiraswasta	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	> 6 Tahun
74	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
75	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
76	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
77	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
78	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
79	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
80	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
81	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
82	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
83	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
84	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
85	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
86	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun

87	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
88	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
89	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
90	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
91	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
92	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
93	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
94	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	1 - 2 Tahun
95	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
96	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
97	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
98	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
99	Perempuan	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun
100	Laki-Laki	Belum Kawin	17 - 25 Tahun	SMA/ Sederajat	Mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 - 2 Tahun

HASIL PENGISIAN KUESIONER

No	Implementasi Good Corporate Governance																		Kepercayaan					Loyalitas Nasabah							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Σ	1	2	3	4	Σ	1	2	3	4	5	6	Σ
1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69	3	3	3	3	12	4	3	4	4	4	4	23	
2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	77	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	5	28
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	74	4	5	4	5	18	4	4	5	5	3	4	25
4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	65	3	4	4	5	16	4	3	5	4	3	3	22
5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	78	2	3	4	3	12	4	2	5	5	5	5	26
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	77	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	4	26
7	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	80	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
9	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	4	4	3	4	15	4	4	5	5	5	5	28
10	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	69	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	5	27

11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	79	4	4	5	4	17	5	4	5	4	4	4	26
12	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	85	5	3	5	5	18	5	5	5	5	4	5	29
13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	66	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	23
14	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	75	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23
15	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	72	4	4	4	3	15	4	2	4	3	4	5	22
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	84	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	80	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	74	3	3	4	3	13	5	4	4	4	4	4	25
20	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	74	4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	4	26
21	4	5	2	4	2	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	71	4	4	5	4	17	4	2	4	4	3	3	20
22	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	81	4	4	4	4	16	4	3	3	5	5	5	25
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	3	21
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	64	4	4	3	3	14	3	4	4	4	4	4	23
26	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	72	4	3	4	4	15	3	5	5	5	3	3	24
27	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	83	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	5	28
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	76	4	4	4	3	15	5	5	4	4	3	3	24
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
32	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	79	3	4	4	3	14	5	5	4	4	4	4	26
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	69	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	4	22
34	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	81	4	4	5	4	17	5	4	4	5	5	5	28
35	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	2	3	4	4	4	5	5	67	4	5	2	4	15	4	5	4	4	5	4	26
36	2	4	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	64	4	5	2	4	15	2	2	3	4	4	5	20
37	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

39	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	74	3	4	4	5	16	4	4	5	5	4	5	27
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	23
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	66	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	23
42	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	72	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25
43	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	16	2	2	5	5	4	4	22
44	4	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	77	5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	5	27
45	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	83	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	5	28
46	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	78	4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	5	27
47	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	75	5	5	3	5	18	4	5	5	5	4	5	28
48	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	82	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	4	27
49	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	70	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	83	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	4	24
51	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	79	3	4	4	4	15	4	4	5	5	4	4	26
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	83	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	4	26
53	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	80	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	84	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
55	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	72	4	5	5	4	18	4	5	5	5	3	4	26
56	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	73	3	5	4	3	15	5	5	5	4	3	3	25
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	5	28
59	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	62	2	4	3	2	11	4	4	4	4	3	3	22
60	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79	4	4	3	3	14	4	3	4	5	5	5	26
61	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	75	3	4	3	4	14	3	5	4	4	3	5	24
62	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	75	4	4	4	4	16	5	4	3	4	4	4	24
63	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	80	4	4	4	5	17	5	5	5	5	3	3	26
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70	4	4	4	4	16	4	5	5	4	3	3	24
65	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	75	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	4	26
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	70	4	3	4	4	15	5	4	3	4	3	4	23

67	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	62	3	4	4	3	14	4	4	4	5	3	3	23
68	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	65	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	4	23	
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	77	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	24
70	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	80	5	5	4	4	18	5	5	5	4	4	4	27	
71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	88	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	
72	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74	4	4	4	4	16	5	4	5	4	5	4	27
73	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	79	4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	3	26
74	4	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	64	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24
75	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	75	5	5	3	4	17	5	4	4	5	5	5	28
76	5	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	70	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	27	
77	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	69	3	5	5	3	16	4	5	5	5	5	5	29
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	71	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	
79	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	77	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	4	25
80	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	71	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	4	25
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	70	3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	4	23
84	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	67	4	4	4	3	15	3	4	5	5	4	4	25
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	65	4	4	4	4	16	3	5	5	5	4	4	26
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	70	2	4	3	4	13	4	3	4	4	4	4	23
87	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	76	3	4	2	4	13	4	4	4	4	3	4	23
88	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	74	3	3	5	3	14	4	3	5	5	3	3	23
89	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	59	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19
90	2	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	62	2	3	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	72	3	4	5	3	15	4	4	4	4	4	4	24	
92	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	81	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	5	27
93	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	63	2	4	4	4	14	3	3	4	4	4	4	22
94	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	58	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24

95	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	57	2	3	4	3	12	4	3	3	4	4	4	22
96	3	3	4	5	3	2	4	5	4	3	4	5	4	2	5	5	5	3	69	2	3	4	3	12	2	4	4	4	5	4	23
97	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	69	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	23	
98	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	70	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	25	
99	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	23	
100	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	4	4	4	67	3	3	3	3	12	3	3	5	4	4	23	



LAMPIRAN 5

DATA HASIL PENELITIAN

1. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	35	35,0	35,0	35,0
Valid Perempuan	65	65,0	65,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	22	22,0	22,0	22,0
Valid Belum Kawin	78	78,0	78,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

3. Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 25 Tahun	81	81,0	81,0	81,0
Valid 26 - 35 Tahun	9	9,0	9,0	90,0
Valid 36 - 45 Tahun	8	8,0	8,0	98,0
Valid Di atas 45 Tahun	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

4. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	SMP/ Sederajat	1	1,0	1,0	1,0
	SMA/ Sederajat	78	78,0	78,0	79,0
	Diploma	2	2,0	2,0	81,0
	Sarjana (S1)	18	18,0	18,0	99,0
	Magister (S2)	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

5. Pekerjaan

Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Pegawai Negeri Sipil (PNS/ TNI/POLRI)	1	1,0	1,0	1,0
	Wiraswasta	5	5,0	5,0	6,0
	Petani/ Buruh	1	1,0	1,0	7,0
	Mahasiswa/ Pelajar	65	65,0	65,0	72,0
	Pegawai Swasta	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

6. Penghasilan

Penghasilan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Di Bawah Rp. 1.000.000	43	43,0	43,0	43,0
	Rp. 1.000.001 – Rp. 3.000.000	49	49,0	49,0	92,0
	Rp 3.000.001 – Rp. 6.000.000	7	7,0	7,0	99,0
	Rp. 6.000.001 – Rp. 9.000.000	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

7. Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 -2 Tahun	68	68,0	68,0	68,0
3 - 4 Tahun	20	20,0	20,0	88,0
Valid 5 - 6 Tahun	7	7,0	7,0	95,0
Diatas 6 Tahun	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Hasil Validitas Kuesioner Implementasi *Good Corporate Governance*

Nomor Butir	Hasil	Keterangan
1	0,422	Valid
2	0,595	Valid
3	0,557	Valid
4	0,416	Valid
5	0,549	Valid
6	0,578	Valid
7	0,502	Valid
8	0,486	Valid
9	0,662	Valid
10	0,652	Valid
11	0,537	Valid
12	0,600	Valid
13	0,502	Valid
14	0,439	Valid
15	0,528	Valid
16	0,553	Valid
17	0,549	Valid
18	0,585	Valid

2. Hasil Validitas Kuesioner Kepercayaan

Nomor Butir	Hasil	Keterangan
1	0,822	Valid
2	0,701	Valid
3	0,620	Valid
4	0,779	Valid

3. Hasil Validitas Kuesioner Kepercayaan

Nomor Butir	Hasil	Keterangan
1	0,475	Valid
2	0,596	Valid
3	0,623	Valid
4	0,682	Valid
5	0,621	Valid
6	0,621	Valid

4. Hasil Reliabilitas Kuesioner Implementasi *Good Corporate Governance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	19

5. Hasil Reliabilitas Kuesioner Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	5

6. Hasil Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	7

HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Implementasi *Good Corporate Governance*

		GCG
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		73.10
Median		72.50
Mode		70
Std. Deviation		6.664
Variance		44.414
Minimum		57
Maximum		88

2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan

		Kepercayaan
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		15.91
Median		16.00
Mode		16
Std. Deviation		2.026
Variance		4.103
Minimum		11
Maximum		20

3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah

		Loyalitas Nasabah
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		24.94
Median		24.00
Mode		24
Std. Deviation		2.339
Variance		5.471
Minimum		19
Maximum		30

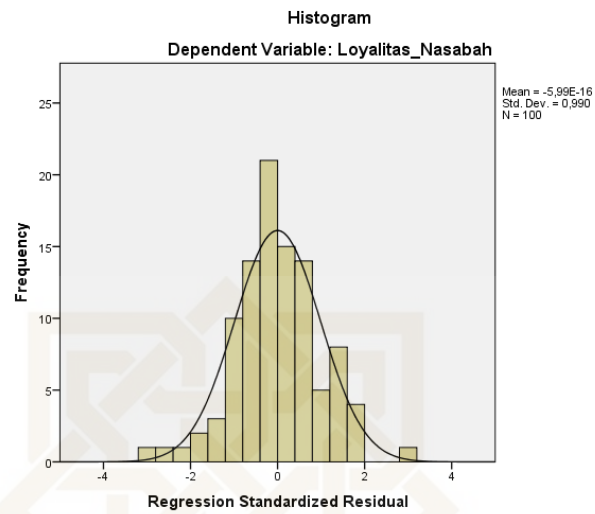
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Multikolinieritas

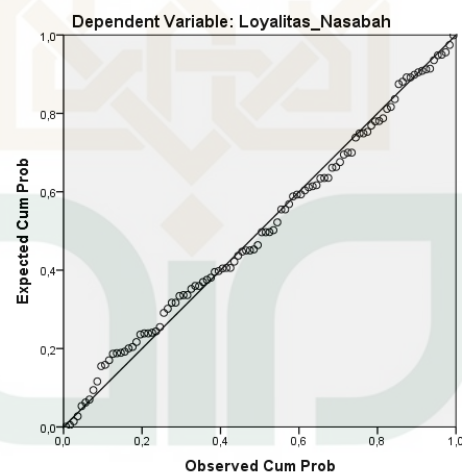
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11,739	2,115		5,549	,000		
1 Implementasi_GCG	,099	,044	,282	2,247	,027	,278	3,595
GCG*Kepercayaan	,005	,001	,503	4,009	,000	,278	3,595

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

2. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,52573667
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,043
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,641
Asymp. Sig. (2-tailed)		,806

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,929	1,345		2,177	,032
	Implementasi_GCG	-,040	,028	-,275	-1,443	,152
	GCG*Kepercayaan	,001	,001	,240	1,259	,211

a. Dependent Variable: Res2

LAMPIRAN 6

HASIL ANALISIS DATA

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 ^a	,575	,566	1,541

a. Predictors: (Constant), GCG*Kepercayaan, Implementasi_GCG

2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	311,181	2	155,590	65,488	,000 ^b
	Residual	230,459	97	2,376		
	Total	541,640	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

b. Predictors: (Constant), GCG*Kepercayaan, Implementasi_GCG

3. Hasil Uji t dan Regresi Moderasi

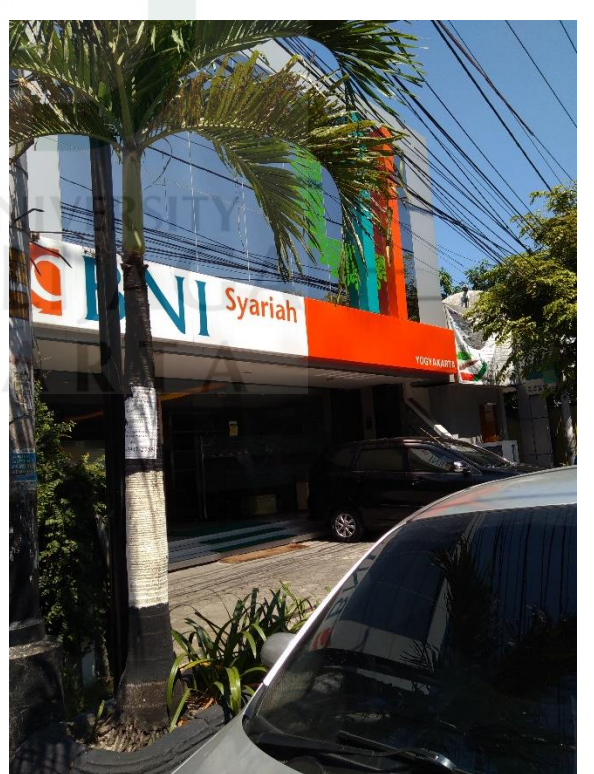
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,739	2,115		5,549	,000
	Implementasi_GCG	,099	,044	,282	2,247	,027
	GCG*Kepercayaan	,005	,001	,503	4,009	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah


LAMPIRAN 7

FOTO KEGIATAN PENELITIAN



LAMPIRAN 8

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN
YGS/01/ 727 /2018

Bismillahirrahmanirrahiim

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Arief Mursidi
Jabatan : Operational Manager
PT Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa :


Nama : Dian Utami
No Mhs. : 14820099
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Universitas / PT : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta


Adalah benar telah melaksanakan Penelitian untuk menyelesaikan skripsi jenjang S-1 di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan judul **"Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi"**

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 07 MAY 2019

PT Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta


Arief Mursidi
Operational Manager



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PT. Bank BNI Syariah, Kantor Cabang Yogyakarta, Jl. Kusumanegara No. 112 Yogyakarta 55165, Indonesia
Tel +62 274 417222, Fax +62 274 417111. www.bnisyariah.co.id

LAMPIRAN 9**CURRICULUM VITAE**

Nama : Dian Utami
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Sleman, 21 Januari 1996
Alamat Asal : Dadapan RT03/RW26 Wonokerto Turi
Sleman Yogyakarta
Email : dian_utami247@yahoo.com
No. HP : 085-868-560-698

**Riwayat Pendidikan :**

1. TK Ibnu Abbas (Tahun 2001-2002)
2. SD Muhammadiyah Dadapan (Tahun 2002-2008)
3. SMP N 1 Turi (Tahun 2008-2011)
4. SMK N 1 Tempel (Tahun 2011-2014)
5. Perbankan Syariah di UIN Sunan Kalijaga (Tahun 2014-sekarang)

Riwayat Organisasi

1. ForSEBI (Forum Studi Ekonomi dan Bisnis Islam)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA