

**PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP GODEAN)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**WIGATI RESTU RAHAYU  
NIM. 15820147**

**Dosen Pembimbing:**

**ROSYID NUR ANGGARA PUTRA, S.Pd., M.Si  
NIP. 19880524 201503 1 010**

**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-3088/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas akhir dengan judul :“Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean”

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wigati Restu Rahayu  
Nomer Induk Mahasiswa : 15820147  
Telah diujikan pada : Rabu, 21 November 2018  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR :**

Ketua Sidang

**Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si.**  
NIP. 19880524 201503 1 010

Penguji I

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

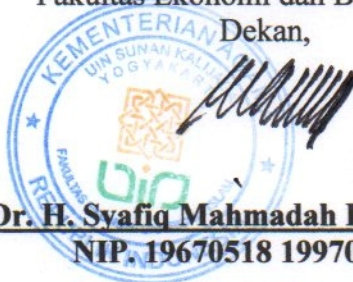
Penguji II

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

Yogyakarta, 23 November 2018

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



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



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Wigati Restu Rahayu

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Wigati Restu Rahayu

NIM : 15820147

Judul Skripsi : "Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean"

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 5 Rabiul Awal 1440H

13 November 2018

Pembimbing

Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si

NIP. 19880524 201503 1 010

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wigati Restu Rahayu

NIM : 15820147

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean)”** 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, 5 Rabiul Awal 1440 H

13 November 2018

Penyusun



**Wigati Restu Rahayu**  
**NIM. 15820147**

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wigati Restu Rahayu  
NIM : 15820147  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

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

**“Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri 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: 21 November 2018

Yang menyatakan



(Wigati Restu Rahayu)

## MOTTO

“Dunia itu kuncinya ada dua, **sabar** dan **syukur**.”

(Achmad Mundzir Masduqi)

“Allah selalu ada, kemarin, hari ini, ataupun esok. Untuk itu tidak akan ada usaha yang sia-sia. Tidak ada doa yang percuma. Karena Allah punya keajaiban yang

tanpa kita duga.”

(Wigati Restu Rahayu)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan sholawat serta salam tercurahkan kepada  
Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya, Babe Mubadi dan Ibu Marjilah atas doa, dukungan, serta kekuatan yang diberikan selama ini. Terlebih untuk ibu yang telah mengusahakan agar putrinya dapat menempuh pendidikan sampai universitas, kasih sayangmu tiada pernah terbatas.

Adik saya, Faridho Nur Rachmad, yang selalu melukiskan senyum diwajah saya serta para sahabat yang tidak pernah lelah menguatkan saya.



## 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	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)



ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدّة	ditulis	' <i>iddah</i>

### C. *Ta' Marbuttah*

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti 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>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

...َ ...	Fathah	ditulis	<i>A</i>
...ِ ...	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
...ُ ...	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذکر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	ditulis	<i>A</i>
------------------	---------	----------

جاهلية	ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>A</i>
تنسى	ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>I</i>
كريم	ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	ditulis	<i>U</i>
فروض	ditulis	<i>Furud</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
قول	ditulis	<i>Qaul</i>

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

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السماء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, taufiq serta inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga umatnya berjalan ke jalan yang diridhai Allah SWT.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean)”** disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Strata Satu Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulisan ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran.

Penulisan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta motivasi selama ini.
4. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Segenap keluarga besar civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.

6. Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Godean yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua yang saya sayangi, Babe Mubadi dan Ibu Marjilah yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kekuatan selama ini, serta adik saya Faridho Nur Rachmad yang telah memberikan saya senyum kebahagiaan.
8. Sahabatku tersayang Dina Isti yang selalu mendoakan, mendukung, dan selalu ada dalam kondisi apapun. Terima kasih untuk segalanya.
9. Sahabat-sahabatku seperjuangan selama dibangku perkuliahan, yaitu Sita, Rifka, June, Meika, Ririn, dan Risda serta Anifah yang telah mendukung dan memotivasi penulis.
10. Sahabat-sahabatku KKN Kranon 216, yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
11. Teman-teman Perbankan Syariah 2015 yang telah berjuang bersama dalam proses kegiatan perkuliahan sampai pada proses penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 13 November 2018

Penyusun



Wigati Restu Rahayu

NIM. 15820147

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xx</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Sharia Compliance</i> .....	10
2. Teori Agensi ( <i>Theory Agency</i> ).....	13
3. <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) .....	16
4. Loyalitas.....	23
B. Telaah Pustaka .....	27
C. Pengembangan Hipotesis .....	31
D. Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel .....	37
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Teknik Uji Coba Instrumen.....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	44
E. Uji Asumsi Klasik.....	45
F. Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	49
B. Hasil Uji Coba Instrumen .....	53
C. Hasil Analisis Data Statistik Deskriptif .....	55

D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
E. Hasil Pengujian Hipotesis .....	60
1. Koefisien Determinasi.....	60
2. Uji Simultan (Uji F) .....	61
3. Uji Parsial (Uji t).....	62
F. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Score CGPI Bank Syariah Mandiri.....	4
Tabel 2.1: Telaah Pustaka .....	27
Tabel 3.1: Indikator Variabel <i>Sharia Compliance</i> .....	41
Tabel 3.2: Indikator dan Variabel <i>Good Corporate Governance</i> .....	42
Tabel 3.3: Indikator Variabel Loyalitas .....	43
Tabel 4.1: Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.2: Status Responden .....	51
Tabel 4.3: Usia Responden .....	51
Tabel 4.4: Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.7: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.8: Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.9: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.10: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.11: Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.12: Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.13: Jawaban Responden Variabel <i>Sharia Compliance</i> .....	66
Tabel 4.14: Jawaban Responden Variabel Transparansi.....	68
Tabel 4.15: Jawaban Responden Variabel Akuntabilitas.....	71
Tabel 4.16: Jawaban Responden Variabel Tanggung Jawab .....	73
Tabel 4.17: Jawaban Responden Variabel Independensi.....	76
Tabel 4.18: Jawaban Responden Variabel Kewajaran.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian .....	36
Gambar 4.1: Grafik Normal P-Plot .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner .....	xxii
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian .....	xxvii
Lampiran 3: Hasil Pengisian Kuesioner .....	xxviii
Lampiran 4: Data Penelitian .....	xxxiii
Lampiran 5: Dokumentasi Kegiatan .....	xxxix
Lampiran 6: <i>Curriculum Vitae</i> .....	xl



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* dan *good corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean dengan sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan bahwa *sharia compliance*, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Untuk uji parsial, variabel *sharia compliance*, transparansi, dan tanggung jawab memiliki pengaruh positif sedangkan variabel akuntabilitas, independensi, dan kewajaran tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Sharia Compliance*, *Good Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah



## ABSTRACT

*This research aims to understand the impact of sharia compliance and good corporate governance which consist of transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness toward the customer's loyalty of Bank Syariah Mandiri KCP Godean. The population in this research were all customers of Bank Syariah Mandiri KCP Godean with 100 respondents as the sample. This research use the multiple linear regression analysis. In result of the research, the writer can conclude that sharia compliance, transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness have the impact toward customer's loyalty simultaneously. For the partial test, sharia compliance, transparency, and responsibility variables have positive impact, in the other hand, accountability, independency, and fairness variables do not have any impact toward the customer's loyalty.*

*Keywords: Sharia Compliance, Good Corporate Governance, Customer's Loyal*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan syariat Islam. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dengan adanya Undang-Undang tersebut semakin memperkuat Bank Syariah untuk berkembang di Indonesia. Hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah Bank Syariah di Indonesia, berdasarkan data statistik perbankan syariah pada Januari 2018, terdapat 13 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 167 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Berkembangnya Bank Syariah saat ini mengindikasikan bahwa semakin besar pula tantangan yang harus dihadapi olehnya, tantangan terbesar yang dihadapi ialah untuk mempertahankan citra dan nama baik dimata nasabah agar tetap menjaga kepercayaan serta loyalitas nasabah kepada bank syariah (Falikhatun dan Umar, 2012). Loyalitas menurut Kotler dan Keller (2007) merupakan komitmen yang dipegang kuat untuk membeli/berlangganan kembali produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada

pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang dapat menyebabkan perubahan perilaku.

Sebagai salah satu Bank Syariah di Indonesia yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritasnya, Bank Syariah Mandiri selalu berupaya untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan naiknya laba Bank Syariah Mandiri sebesar 12,22%. Pertumbuhan laba tersebut merupakan hasil dari pencapaian kinerja Bank Syariah Mandiri yang baik, dimana selama tahun 2017 Bank Syariah Mandiri menunjukkan kinerja yang baik yang dapat dilihat dari semua komponen yang dimilikinya yaitu dana pihak ketiga (DPK), *asset*, pembiayaan, dan kualitas pembiayaan. Untuk pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) Bank Syariah Mandiri per kuartal 2 telah mencapai angka 102,3% *year to date* ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)).

Naiknya laba Bank Syariah Mandiri karena pertumbuhan dana pihak ketiga, aset, dan pembiayaan mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri meningkat. Akan tetapi, Bank Syariah Mandiri juga pernah mengalami penurunan laba yang cukup dalam pada bulan Juni 2014. Tercatat laba Bank Syariah Mandiri bulan Juni 2013 sebesar Rp366,74 turun menjadi Rp150,14 pada bulan Juni 2014 ([keuangan.kontan.co.id](http://keuangan.kontan.co.id)). Fakta ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri pernah mengalami krisis kepercayaan nasabah pada tahun tertentu sehingga menyebabkan laba yang dihasilkan menurun, namun Bank Syariah Mandiri mampu bangkit dan terus menghasilkan kinerja yang baik sampai sekarang.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, salah satunya dengan menerapkan *Good Corporate Governance*. *Good Corporate Governance* (GCG) menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) (2001) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan *intern* dan *ekstern* lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Bank umum yang berada di Indonesia berkewajiban untuk menerapkan *corporate governance*. Kewajiban bank umum tersebut dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 8/4/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, kemudian peraturan tersebut diubah dan disempurnakan dengan PBI nomor 8/14/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006.

*Good corporate governance* mengandung lima prinsip utama yang termuat dalam PBI-2006, yaitu keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*) serta kewajaran (*fairness*). Kelima prinsip tersebut populer dengan singkatan TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness*). Selain itu, prinsip utama dari *Good Corporate Governance* ialah kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, kepatuhan dapat diartikan sebagai nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank



Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Sebagai bentuk penghargaan atas kinerja yang baik dan penerapan *Good Corporate Governance* yang berkelanjutan. Bank Syariah Mandiri pada tahun 2017 menerima penghargaan *Good Corporate Governance* dari Majalah SWA dan *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG) untuk kategori *The Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* (CGPI) ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)). Berikut ini penghargaan yang berhasil Bank Syariah Mandiri dapatkan.

**Tabel 1.1. Score CGPI Bank Syariah Mandiri**

<b>Tahun</b>	<b>Score CGPI</b>	<b>Keterangan</b>
2011	85,45	Sangat Terpercaya
2012	86,51	Sangat Terpercaya
2013	86,55	Sangat Terpercaya
2014	85,63	Sangat Terpercaya
2015	86,33	Sangat Terpercaya
2016	86,34	Sangat Terpercaya

Sumber: Laporan Pelaksanaan *Good Corporate Governance*

*Corporate Governance Perception Index* (CGPI) merupakan program riset dan pemeringkat pelaksanaan *Good Corporate Governance* di Indonesia dengan tujuan untuk mendorong perusahaan meningkatkan kualitas *governance* melalui perbaikan yang berkelanjutan. Bank Syariah Mandiri telah mengikuti program *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) selama

enam periode, selama keikutsertaannya tersebut Bank Syariah Mandiri mendapatkan predikat sebagai “**The Most Trusted Companies**”. Pencapaian peringkat “**The Most Trusted Companies**” yang Bank Syariah Mandiri dapat secara berturut-turut menunjukkan komitmen Bank Syariah Mandiri dalam mengimplementasikan *Good Corporate Governance* secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dan Darma (2015) menunjukkan bahwa *sharia compliance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, pada variabel transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi yang merupakan variabel *Good Corporate Governance* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan satu variabel lainnya, yaitu keadilan, variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini didukung dengan penelitian Junusi (2012) yang menyatakan bahwa *sharia compliance* memiliki kontribusi terbesar dalam implementasi *shariah governance*.

Hal yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Najib dan Rini (2016) yang menguji tentang isu-isu tata kelola perusahaan dengan *sharia compliance* sebagai salah satu variabelnya. Pada penelitian ini ditemukan bahwa *sharia compliance* memiliki pengaruh negatif terhadap *fraud* melalui proksi *profit sharing ratio*, namun tidak memiliki pengaruh melalui *proksi islamic income ratio* serta *islamic investmet ratio*. Variabel lain, *islamic corporate governance*, juga tidak berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah.

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi *good corporate governance* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dan indikator *sharia compliance* memiliki pengaruh lebih besar. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, dimana peneliti menggunakan variabel berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* dalam PBI-2006 serta pemilihan objek penelitian yang berfokus pada salah satu bank, yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

Penulis memilih Bank Syariah Mandiri KCP Godean, mengingat bahwa Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang menerima penghargaan *Good Corporate Governance* selama enam kali berturut-turut. Meskipun pada tahun 2014 Bank Syariah Mandiri pernah mengalami penurunan laba namun Bank Syariah Mandiri mampu menunjukkan eksistensinya kembali. Berdasarkan latar belakang di atas, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SHARIA COMPLIANCE DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?

2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?
3. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?
4. Apakah tanggung jawab berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?
5. Apakah independensi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?
6. Apakah kewajaran berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengaruh transparansi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
2. Menjelaskan pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
3. Menjelaskan pengaruh responsibilitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
4. Menjelaskan pengaruh independen terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
5. Menjelaskan pengaruh keadilan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

6. Menjelaskan pengaruh *sharia compliance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sarana pembelajaran, memperkaya informasi, serta wawasan tentang pengaruh *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang strategis dan dapat menjadi bahan acuan dalam mengetahui pengaruh *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan atau sedang melakukan penelitian tentang topik terkait.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat isi kandungan dalam skripsi ini. dalam penelitian ini akan dibagi dalam lima bab.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian melalui gambaran isu serta fenomena yang sedang terjadi di dunia perbankan. Selain

itu, terdapat pula rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori. Teori yang digunakan dalam penelitian ini tentang *sharia compliance*, *good corporate governance*, dan loyalitas nasabah. Semua teori ini digunakan untuk mendukung kerangka pemikiran. Dalam bab ini juga diuraikan beberapa penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Selanjutnya, bab ini berisi kerangka pemikiran yang menjelaskan gambaran umum tentang penelitian.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, dan analisis data.

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan data-data yang diperoleh dalam penelitian sehingga didapat hasilnya. Setelah didapatkan hasilnya, kemudian dilakukan pembahasan guna mendapatkan kesimpulan.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penyusun akan mengambil suatu kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan, keterbatasan penelitian, dan saran, daftar pustaka serta lampiran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel *sharia compliance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel transparansi (*transparency*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas (*accountability*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab (*responsibility*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa variabel independensi (*independency*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa variabel kewajaran (*fairness*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

## B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis dapat menyampaikan beberapa keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Kurang telitinya responden dalam mengisi kuesioner sehingga masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten.
2. Populasi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean yang tidak diketahui jumlahnya karena Bank Syariah Mandiri KCP Godean menjaga kerahasiaan nasabahnya.
3. Keterbatasan biaya dan tenaga peneliti sehingga jumlah sampel yang diambil hanya 100 responden.
4. Pada variabel *sharia compliance* hanya digunakan satu indikator prinsip bagi hasil.

## C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran kepada beberapa pihak terkait antara lain:

1. Bank Syariah Mandiri KCP Godean

Dengan mengetahui pentingnya penerapan *sharia compliance* dan *good corporate governance* di bank syariah, diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Godean mampu meningkatkan *good corporate governance* terutama pada variabel yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu



akuntabilitas, independensi, dan kewajaran. Hal ini dilakukan agar kredibilitas Bank Syariah Mandiri KCP Godean tetap terjaga dan mampu meningkatkan kinerjanya sehingga kesetiaan nasabah berjangka panjang.

## 2. Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel penelitian agar loyalitas nasabah dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Selain itu, disarankan menggunakan teknik analisis data yang lain agar hasil yang diperoleh lebih rinci.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mal An. (2010). *Corporate Governance: Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- Akhtar, Shamsad. (2006). "Shariah Compliance Corporate Governance." *Pidato Kunci* pada Annual Corporate Governance Conference, Dubai, 27 November.
- Alvin, Kho dan Ronny H. Mustamu. (2014). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *AGORA*, Vol. 2, No. 1.
- Andini, Yustina. (2016). *Pengaruh Shari'ah Compliance (Kepatuhan Shari'ah) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto*. Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
- Apriliani, Fitri dkk. (2014). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 17, No.1.
- Arifin, Zainul. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisier.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bank Indonesia, PBI No. 11/33/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance pada Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia No. 13/2/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum.
- Chapra, M. Umer. (2008). *Corporate Governance: Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Falikhathun dan Yasmin Umar. (2012). Bank Syariah di Indonesia: Ketaatan pada Prinsip-Prinsip Syariah dan Kesehatan Finansial. *CBAM-FE Unissula*, Vol. 1, No. 1.
- Frendy. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Junusi, Rahman. (2012). Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Al-Tahrir*, Vol. 12, No. 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin S. Shihab. (2015). Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 13, No. 2.
- Machmud, Amir dan Rukmana. (2010). *Bank Syariah: Teori, Kebijakan, dan Studi Empiri di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mahyuni dan M. Riza. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, No. 2.
- Mulazid, Ade. (2016). Pelaksanaan Sharia Compliance Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta). *Madani* Vol. 20, No. 1.
- Najib, Haifa dan Rini. (2016). Sharia Compliance, Islamic Corporate Governance dan Fraud Pada Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, Vol. 4, No.2.
- Nurhayati dan Fatmasaris Sukesti. (2016). Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang). *Economica*, Vol. 7, Edisi. 2.
- 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.
- Priyatno, Duwi. (2008). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset.
- PT Bank Syariah Mandiri. 2017. *Laporan Pelaksanaan Good Corporate Governance*. Diakses [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) pada tanggal 4 April 2018.
- Purnamasari, Intan dan Emile Satya Darma. (2015). Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 16, No.1.

- Sekaran, Uma (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah; Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutedi, Adrian. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Widarjono, Agus. (2014). *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wijaya, Toni. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/laba-bank-syariah-mandiri-anjlok-59> diakses 29 September 2018 10.22 WIB.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### KUESIONER

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Responden  
di tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program S1

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya:

Nama : Wigati Restu Rahayu  
NIM : 15820147  
Program Studi/Semester : Perbankan Syariah/7  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean).” Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang dilampirkan bersama surat ini.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat saya,

Wigati Restu Rahayu

## I. DATA RESPONDEN

### Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan sebenarnya, dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Status :
  - a. Kawin
  - b. Belum Kawin
4. Usia :
  - a. Di bawah 20 tahun
  - b. 20 - 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. Di atas 40 tahun
5. Pekerjaan :
  - a. PNS
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Pelajar/Mahasiswa
  - d. Lainnya: .....

**II. ANALISIS PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP GODEAN).**

**Petunjuk Pengisian:**

1. Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara memberi tanda checklist pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Anda. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Anda.
2. Jawaban yang tersedia berupa huruf yang memiliki arti sebagai berikut:
  - a. SS = Sangat Setuju
  - b. S = Setuju
  - c. TS = Tidak Setuju
  - d. STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
<b>Kepatuhan Syariah (<i>Sharia Compliance</i>)</b>					
1.	Bisnis berbasis keuntungan yang halal.				
2.	Tidak adanya unsur riba, gharar, dan maysir.				
3.	Produk dan layanan berdasarkan prinsip bagi hasil.				
<b>Transparansi (<i>Transparency</i>)</b>					
1.	Informasi nisbah bagi hasil Bank Syariah Mandiri disampaikan dengan jelas.				
2.	Informasi layanan produk disampaikan Bank Syariah Mandiri selalu akurat.				
3.	Bank Syariah Mandiri menyampaikan informasi laporan keuangan publikasi secara tepat waktu.				

<b>Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)</b>					
4.	Pencatatan tabungan atau angsuran pada Bank Syariah Mandiri selalu konsisten.				
5.	Kebijakan Bank Syariah Mandiri konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
6.	Bank Syariah Mandiri menyampaikan informasi kebijakan umum kepada publik.				
<b>Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>)</b>					
7.	Bank Syariah Mandiri menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.				
8.	Bank Syariah Mandiri menindak lanjuti keluhan nasabah.				
9.	Bank Syariah Mandiri bertanggung jawab pada layanan yang diberikan pada nasabah.				
<b>Independensi (<i>Independency</i>)</b>					
10.	Bank Syariah Mandiri melindungi kepentingan nasabah.				
11.	Keputusan yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri selalu bersikap objektif dan bebas dari tekanan.				
12.	Bank Syariah Mandiri menghormati nasabah.				
<b>Kewajaran (<i>Fairness</i>)</b>					
13.	Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh Bank Syariah Mandiri.				
14.	Bank Syariah Mandiri memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberi masukan maupun kritikan.				
15.	Bank Syariah Mandiri adil dalam memenuhi hak dan kewajiban nasabah.				



### Loyalitas Nasabah

<i>Repeat</i>					
1.	Produk/jasa dibutuhkan nasabah				
2.	Produk./jasa unggul dibandingkan produk/jasa pesaing.				
<i>Retention</i>					
3.	Menggunakan produk/jasa yang disediakan Bank Syariah Mandiri.				
4.	Pada masa mendatang tetap menggunakan produk/jasa Bank Syariah Mandiri.				
<i>Refferal</i>					
5.	Menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa Bank Syariah Mandiri.				
6.	Menceritakan keunggulan produk/jasa Bank Syariah Mandiri kepada orang lain.				

## LAMPIRAN 2

### SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117  
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

Nomor : B-266 /Un.02/DEB.1/PT.01.04/2018

1 Oktober 2018

Sifat : Penting

Lamp. : 3 bendel

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan

**BANK SYARIAH MANDIRI KCP GODEAN**

**di Jalan Godean Km 4,4 Rukan Gading Mas No.1B-2B Banyuraden,  
Gamping, Sleman**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH SHARIA COMPLIANCE DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH**", dengan Dosen Pembimbing Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si., diperlukan penelitian.

Oleh karena itu kami mengajukan permohonan izin kepada Bapak/Ibu Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Godean bagi mahasiswa kami :

Nama : Wigati Restu Rahayu

NIM : 15820147

Program Studi : Perbankan Syariah

Alamat : Cemplung, Padokan Kidul RT 01 Tirtonirmolo Kasihan Bantul

untuk melakukan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas diperkenankannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,

*[Signature]*  
pCasmini

Tembusan:  
Dekan (sebagai laporan)

**LAMPIRAN 3**

**HASIL PENGISIAN KUESIONER**

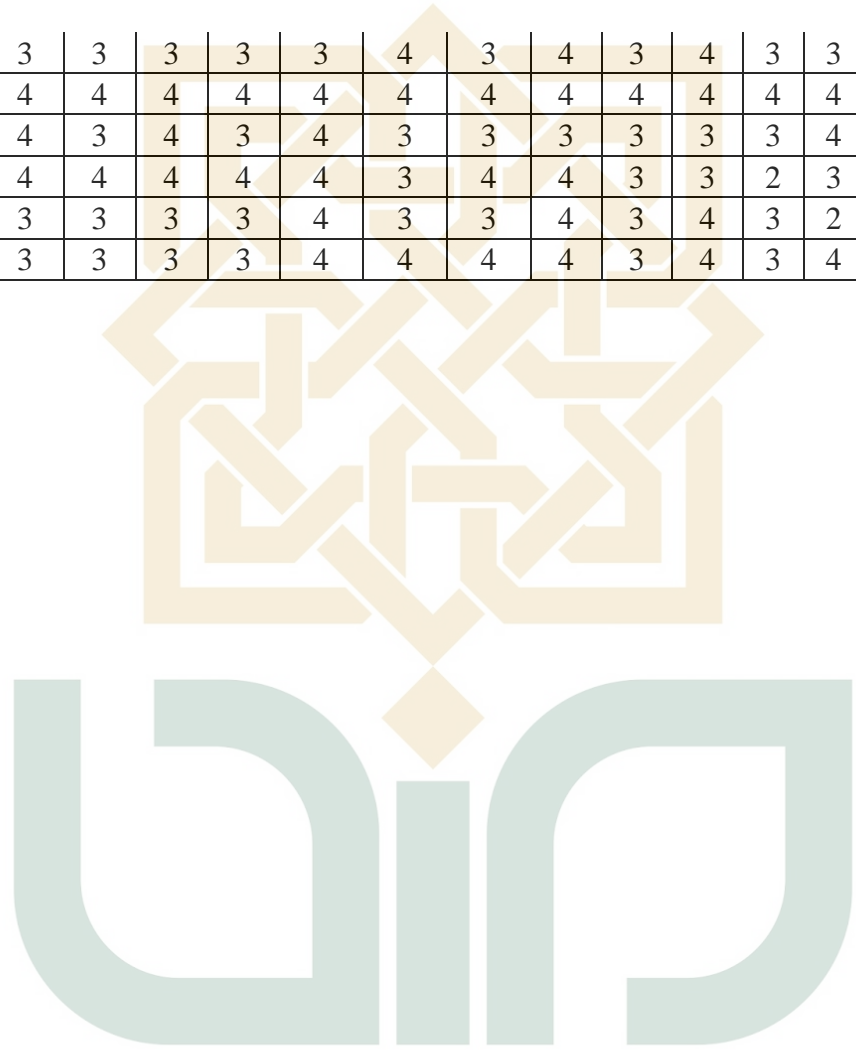
No	Sharia Compliance			Transparansi			Akuntabilitas			Tanggungjawab			Independensi			Kewajaran			Loyalitas					
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6
1	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4
8	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
15	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
18	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
22	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
23	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
27	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
29	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3
34	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
42	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3

45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	1
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
53	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
61	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
63	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
64	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
68	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	

70	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	
76	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	
80	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
83	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
86	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	
88	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
93	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
94	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	

95	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
97	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
98	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2



## LAMPIRAN 4

### DATA PENELITIAN

#### 1. Jenis Kelamin

		JenisKelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43,0	43,0	43,0
	Perempuan	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### 2. Status

		Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	35	35,0	35,0	35,0
	Belum Kawin	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### 3. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah 20 tahun	5	5,0	5,0	5,0
	21-30 tahun	70	70,0	70,0	75,0
	31-40 tahun	13	13,0	13,0	88,0
	Di atas 41 tahun	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### 4. Pekerjaan

#### 5. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah 20 tahun	5	5,0	5,0	5,0
	21-30 tahun	70	70,0	70,0	75,0
	31-40 tahun	13	13,0	13,0	88,0



Di atas 41 tahun	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

## UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

### 1. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	74,24	56,730	,506	,926
T2	74,26	55,588	,599	,924
T3	74,43	55,763	,576	,925
A1	74,31	56,438	,593	,925
A2	74,30	55,061	,641	,924
A3	74,39	56,604	,550	,925
R1	74,16	55,267	,604	,924
R2	74,23	56,502	,452	,927
R3	74,24	55,720	,650	,924
I1	74,18	55,806	,611	,924
I2	74,38	55,127	,693	,923
I3	74,14	56,586	,517	,926
F1	74,36	56,192	,460	,927
F2	74,37	56,013	,521	,926
F3	74,28	55,678	,683	,923
SC1	74,23	55,229	,656	,923
SC2	74,20	55,232	,598	,924
SC3	74,27	56,138	,493	,926
L1	74,37	56,862	,522	,926
L2	74,54	55,806	,615	,924
L3	74,47	56,413	,552	,925
L4	74,39	55,574	,591	,924
L5	74,37	56,074	,496	,926
L6	74,54	55,160	,549	,925

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Sharia Compliance*.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,736	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akuntabilitas.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,770	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tanggung Jawab.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independensi.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,748	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kewajaran.

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	6

## HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### 1. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,557	,291		1,915	,059		
T	,209	,099	,222	2,120	,037	,507	1,974
A	-,054	,111	-,056	-,487	,628	,422	2,370
R	,225	,093	,244	2,424	,017	,550	1,819
I	,137	,106	,143	1,300	,197	,464	2,157
F	-,038	,098	-,041	-,383	,703	,485	2,060
SC	,288	,077	,345	3,720	,000	,647	1,546

a. Dependent Variable: L

### 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		T	A	R	I	F	SC	Unstandardized Residual
Spearman's rho	T	1,000	,666**	,540**	,501**	,496**	,434**	,030
			,000	,000	,000	,000	,000	,763
			100	100	100	100	100	100
A		,666**	1,000	,536**	,506**	,605**	,459**	,092
		,000		,000	,000	,000	,000	,361
		100	100	100	100	100	100	100

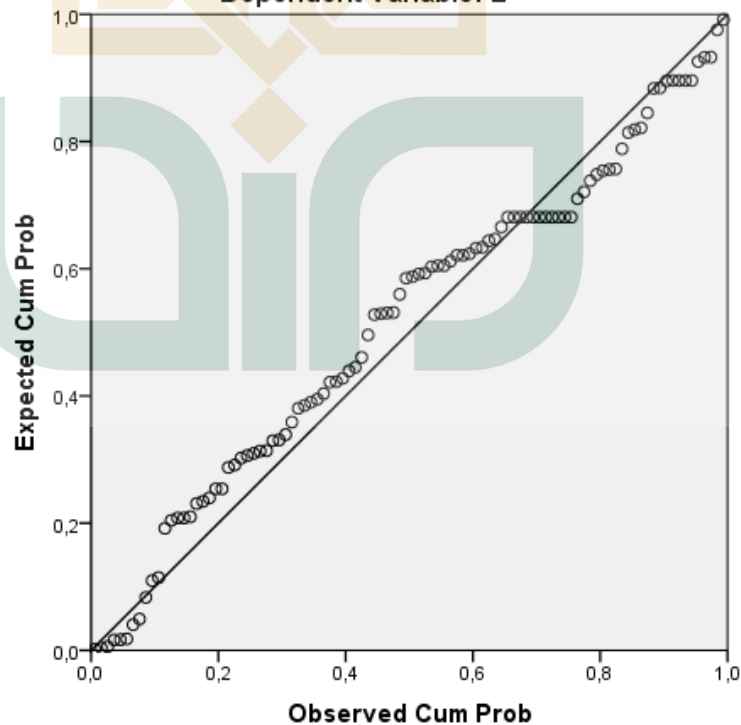
R	Correlation Coefficient	,540**	,536**	1,000	,558**	,541**	,490**	,028
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,784
	N	100	100	100	100	100	100	100
I	Correlation Coefficient	,501**	,506**	,558**	1,000	,630**	,508**	,049
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,626
	N	100	100	100	100	100	100	100
F	Correlation Coefficient	,496**	,605**	,541**	,630**	1,000	,457**	,064
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,528
	N	100	100	100	100	100	100	100
SC	Correlation Coefficient	,434**	,459**	,490**	,508**	,457**	1,000	,006
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,956
	N	100	100	100	100	100	100	100
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,030	,092	,028	,049	,064	,006	1,000
	Sig. (2-tailed)	,763	,361	,784	,626	,528	,956	.
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

### 3. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: L



## HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

### 1. Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,694 <sup>a</sup>	,482	,449	,294	1,567

a. Predictors: (Constant), SC, T, F, R, I, A

b. Dependent Variable: L

### 2. Uji Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,491	6	1,248	14,419	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,053	93	,087		
	Total	15,543	99			

a. Dependent Variable: L

b. Predictors: (Constant), SC, T, F, R, I, A

### 3. Uji Parsial (Uji t)

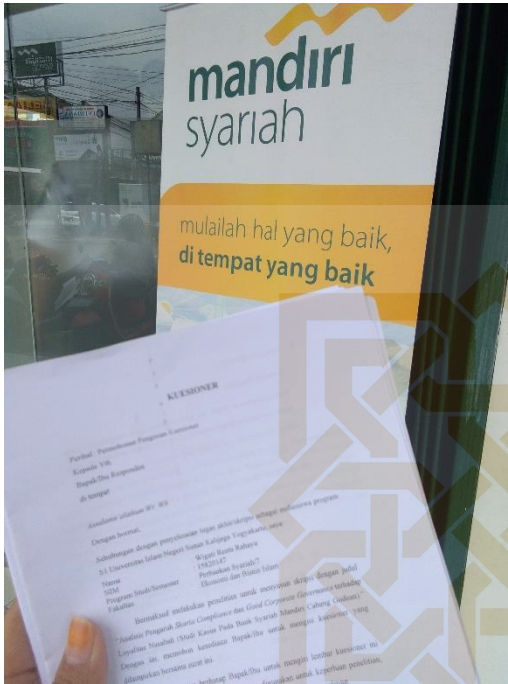
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,557	,291		1,915	,059		
	T	,209	,099	,222	2,120	,037	,507	1,974
	A	-,054	,111	-,056	-,487	,628	,422	2,370
	R	,225	,093	,244	2,424	,017	,550	1,819
	I	,137	,106	,143	1,300	,197	,464	2,157
	F	-,038	,098	-,041	-,383	,703	,485	2,060
	SC	,288	,077	,345	3,720	,000	,647	1,546

a. Dependent Variable: L

## LAMPIRAN 5

### DOKUMENTASI KEGIATAN



## LAMPIRAN 6

### *CURRICULUM VITAE*

Nama : Wigati Restu Rahayu  
Tempat, Tanggal Lahir : Bantul, 29 Maret 1997  
Alamat : Cemplung, Padokan Kidul RT 01,  
Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : [restuwigati98@gmail.com](mailto:restuwigati98@gmail.com)  
No. HP : 089518886291



#### DATA PENDIDIKAN

1. TK Kuncup Mekar, Padokan Lor.
2. 2003 – 2009 SD Negeri 1 Padokan.
3. 2009 – 2012 SMP Negeri 2 Kasihan.
4. 2012 – 2015 SMK Negeri 1 Bantul.

#### PENGALAMAN

1. Dewan Penggalang SMP Negeri 2 Kasihan Tahun 2010.
2. Sekretaris Dewan Ambalan SMK Negeri 1 Bantul Tahun 2013.
3. Seksi Rohani Pemuda/Pemudi DWI KARDA periode 2013-2016.
4. Peserta Pembinaan Kepramukaan Siswa SMK Tingkat Nasional Tanggal 20-23 Desember 2013 di Bumi Perkemahan Wiladatika Cibubur.
5. Sekretaris Pemuda/Pemudi DWI KARDA periode 2017-sekarang.
6. Seksi Pendidikan Mushola Al-Amin Cemplung periode 2014-sekarang.