

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI *SHARIAH GOVERNANCE*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Banjarbaru)

***THE EFFECT OF SHARIAH GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON
CUSTOMER LOYALTY***

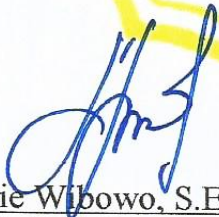
(Empiric Study on Islamic Banking in Banjarbaru)

Diajukan oleh

NADYA MUNTAZA

20150420230

Telah di setujui Dosen Pembimbing



Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIK: 19860906201110 143 088

Tanggal, 26 Februari 2019

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nadya Muntaza

Nomor Mahasiswa : 20150420230

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH IMPLEMENTASI SHARIAH GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Banjarbaru)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 Februari 2019



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbalalamin. segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan dan kelancaran dalam skripsi ini. Berkat segala rahmat dan ridhoNya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi awal kesuksesan saya untuk meraih cita-cita saya.

Terima kasih kepada orang tua yang selalu memberikan kasihnya dengan sempurna untuk saya, terima kasih sudah berjuang untuk menghidupi saya sampai dengan saat ini. Terima kasih selalu mendoakan, mendukung, menasehati, dan segala pengorbanan mama papah selama ini. Hanya lantunan doa yang saya panjatkan disetiap sujud sebagai tanda betapa bersyukurya saya memiliki orang tua seperti kalian. Maafkan anakmu jikalau sering mengecewakan, semoga Allah berikan surga firdaus untuk mama papah.

Terima kasih juga adik saya satu-satunya M. Huda Khuzaimah. Terima kasih sudah menjadi adik yang baik, menjadi adik yang penurut, semoga kita tetap solid dalam cita-cita kita yaitu kita sekeluarga dapat berkumpul di surga Allah. Semoga kita berdua dapat membahagiakan mama papah dunia dan akhirat. Maaf jika sampai dengan saat ini kaka belum bisa menjadi panutan yang baik.

Dan terima kasih untuk dosen pembimbing saya Bapak Sigit Arie Wibowo yang sangat baik dan amat sabar, sebelumnya saya mengenal beliau dari ikut kelas semua matakuliah yang berkaitan dengan matakuliah syariah, apa yang beliau sampaikan membuat saya tertarik untuk mendalami akuntansi syariah maka dari itu saya memilih konsentrasi syariah dalam skripsi saya dan Qodarullah beliau juga yang

menjadi dosen pembimbing saya. Saya tidak bisa membalas jasa bapak selain doa yang tercurah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Implementasi Shariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Banjarbaru)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta di Bantul. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Dr. Ahim Abdurahim, M.Si., SAS., Ak., CA. selaku ketua prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sigit Arie Wibowo, SE., M.Acc., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi atas bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Kedua orang tua dan keluarga besar terima kasih banyak atas segala perhatian, kesabaran, dan kasih sayangnya.

6. Teman-teman Akuntansi angkatan 2015 atas kebersamaannya.
7. Teman-teman seperjuanganku dari semester satu : Nufi, Dita, Laila, Andre, Adijaya, Rizal, Resky dan Elva. Terlalu banyak keceriaan yang telah kita lewati selama 4 tahun ini, sukses buat kalian semua. Terima kasih banyak sudah menemaniku hingga detik terakhirku disini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Tanpa dukungan dari berbagai pihak diatas, maka penulis tidak akan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih. Semoga amal ibadah dan kebaikan yang diberikan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin..

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan mampu menjadi sedikit tambahan bagi ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 21 Maret 2019

Nadya Muntaza

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
INTISARI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Teori Behavior	12
2. Loyalitas	13
3. <i>Shariah Governance</i>	15
B. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek/Subjek Penelitian.....	29
B. Jenis Data	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian.....	40
B. Uji Validitas dan Realibilitas	44
C. Analisis Statistik Deskriptif	47
D. Uji Asumsi Klasik.....	49
E. Hasil Penelitian	52
F. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Keterbatasan.....	63
C. Saran/Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	40
Tabel 4.2.....	41
Tabel 4.3.....	42
Tabel 4.4.....	42
Tabel 4.5.....	43
Tabel 4.6.....	44
Tabel 4.7.....	45
Tabel 4.8.....	46
Tabel 4.9.....	47
Tabel 4.10.....	50
Tabel 4.12.....	50
Tabel 4.13.....	51
Tabel 4.14.....	52
Tabel 4.15.....	53
Tabel 4.16.....	55
Tabel 4.17.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 1.2.....	5