

## **ABSTRACT**

*The research aims to examine the effect of sharia governance implementation on customer loyalty. The research used purposive sampling method. The analysis tool used is multiple regression with SPSS 21. Testing the quality of the data used in this research is a classic assumption test, while the hypothesis testing used the t test analysis method.*

*The results partial (t test) showed that the hypothesis 1 expressing that the transparency has a positive significant effect on customer loyalty. Hypothesis 2 expressing that the accountability doesn't has a positive significant effect on customer loyalty. Hypothesis 3 expressing that the responsibility has a positive significant effect on customer loyalty. Hypothesis 4 expressing that the independency has a positive significant effect on customer loyalty. Hypothesis 5 expressing that the fairness has a positive significant effect on customer loyalty. Hypothesis 6 expressing that the shariah compliance has a positive significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness, Shariah Compliance, Shariah Governance, Customer Loyalty*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh implementasi *shariah governance* terhadap loyalitas nasabah. Objek dalam penelitian ini adalah perbankan syariah di Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan program SPSS 21. Pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t), hipotesis 1 yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini diterima. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini ditolak. Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa tanggung jawab berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini diterima. Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa kemandirian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini diterima. Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini diterima. Hipotesis 6 yang menyatakan bahwa *shariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam penelitian ini diterima.

**Kata kunci:** Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung jawab, Kemandirian, Keadilan, *Shariah Compliance*, *Shariah Governance*, Loyalitas Nasabah