



Tersedia online di
<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/risk>

Risk

PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC KEDIRI TRADE CENTER

Nurul Vita Oktaviani¹, Ariadi Santoso², Afif Nur Rahmadi³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

email: nurulvita08@gmail.com, ²ariadi_santoso@unik-kediri.ac.id, ³afifnur@unik-kediri.ac.id

Artikel History:

Artikel masuk 08-11-2021

Artikel revisi 08-11-2021

Artikel diterima 15-11-2021

Keywords: *Good corporate governance*, Loyalitas nasabah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan pada pengaruh dari *good corporate governance* terhadap loyalitas pada di nasabah Bank Syariah di Indonesia KC Kediri *Trade Center*. Jenis pada penelitian ini yaitu penelitian tentang kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Populasinya yang telah digunakan adalah pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc di Kediri *Trade Center* dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan cara pengambilan sampelnya yaitu menggunakan teknik *probability sampling*. Metodenya analisis data yang telah digunakan didalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis dan pengelolaan datanya yaitu menggunakan aplikasi *software SPSS 25*. Hasil dari penelitiannya ini adalah menyatakan *Good corporate governance* prinsip *Transparency*, *Accountability*, *Responsibility*, *Independency*, dan *Fairness* secara parsial ada yang berpengaruh dan ada yang tidak sama sekali berpengaruh terhadap loyalitas pada nasabah prinsip yang berpengaruh adalah prinsip *Transparency*. *Responsibility* dan *Fairnes* sedangkan yng tidak berpengaruh adalah *Accountability* dan *Independency*. Secara simultan Prinsip *Good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan didapatkan bahwa 47,8% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *Good corporate governance*.

Keywords: Good corporate governance, customer loyalty.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of good corporate governance on loyalty to Islamic bank customers in Indonesia KC Kediri Trade Center. The type of this research is quantitative research using data collection techniques with questionnaires. The population that has been used is for Islamic Bank customers in Indonesia Kc at the Kediri City Trade Center using the sample 100 respondents by taking the sample using probability sampling technique. The data analysis method that has been which is used in the current study is to use several validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis testing, with data management using SPSS 25 application software. The results of this study state the principles of Good corporate governance Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness partially have an effect and do not affect customer loyalty. The principles that influence is the principle of Transparency. Responsibility and Fairnes while the ones that have no effect are Accountability and Independence. Simultaneously, the principle of good corporate governance has an effect on customer loyalty and it is found that 47.8% of customer loyalty is influenced by good corporate governance.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia salah satu negara dengan mayoritas penduduknya beragama muslim, menurut data World Population Review (2020) jumlah penduduk muslim di Indonesia mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa dan diyakini populasinya akan terus bertambah sehingga memberikan dampak positif bagi perekonomian syariah, Salah satu lembaga perekonomian syariah yang mempunyai peranan penting dan yang sangat penting didalam pembangun pada perekonomian nasional yaitu perbankan syariah.

Bank Syariah adalah organisasi yang bergerak dalam bidang keuangan yang melakukan penghimpunan dana yang diperoleh dari warga masyarakat berbentuk simpanan dan mengarahkannya kepada orang lain yang memerlukan baik berupa kredit maupun pembiayaan yang dioperasikan sesuai syariat islam. (Tikawati, 2012) Perkembangan perbankan syariah di Indonesia cukup signifikan dibuktikan dengan disahkannya RUU perbankan syariah menjadi Undang-Undang No.21 Tahun 2008 yang diharapkan menjadi awal dari bertumbuhnya pembangunan lembaga keuangan syariah di Indonesia dan mendorong perkembangan ekonomi masyarakat muslim.

Pada awalnya hanya terdapat satu bank umum syariah di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Pada tahun 2003, didirikan bank syariah lainnya yaitu Bank Mandiri Syariah. Perkembangan pesat perbankan syariah dimulai pada tahun 2007. Hingga 2020 terdapat 14 bank umum syariah yang ada di Indonesia. (Nofinawati, 2015)

Semakin pesatnya perkembangan perbankan syariah maka mendorong semakin ketatnya persaingan antar bank, untuk bertahan dalam persaingan dan tetap mempertahankan eksistensinya perbankan perlu mengelola operasional bank secara profesional dan memperhatikan faktor penting yaitu kepuasan nasabah (Arwanda, 2019). Kepuasan nasabah yang semakin tinggi akan berdampak pada berbagai aspek positif, seperti mengurangi sensitivitas nasabah, meningkatkan kepercayaan nasabah dan menjaga reputasi perbankan. Selain itu perbankan juga harus memberikan layanan yang maksimal kepada dengan nasabahnya sehingga para nasabahnya merasakan puas dengan bertambahnya jumlah layanan atau produk yang ditawarkan hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perbankan syariaiah (Oktaviani & Rachmawati, 2019).

Loyalitas nasabah merupakan bentuk kesetiaan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu pada perbankan syariah, loyalitas dapat menjadi ukuran keberhasilan perbankan karena dengan loyalitas itu artinya nasabah sudah sangat percaya kepada perbankan sehingga tidak akan memilih jasa perbankan lainnya (Neneng Ravena, 2019).

Sebuah studi yang dilakukan oleh bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah akan berhenti menggunakan layanan perbankan atau tidak terciptanya loyalitas nasabah karena nasabah mempunyai keraguan dengan perbankan atas prinsip hukum syariah yang diterapkan, oleh karena itu, tata kelola perusahaan yang sesuai dengan prinsip syariah harus dilaksanakan dan diperhatikan, yang telah diharapkannya bisa dapat meningkatkannya reputasinya, kepercayaannya dan loyalitasnya kepada masyarakat kepada bank syariah.

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) 2006 penerapan good corporate governance sangat penting bagi industri keuangan syariah khususnya industri perbankan, dengan diterapkannya good corporate governance dapat menjaga eksistensi perbankan dan bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan, loyalitas dan mendukung stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Pangastuti and Desi Kristanti).

Good corporate governance adalah suatu aturan dan ketentuan yang diterapkan untuk mengatur hubungan antara semua pihak yang terkait dalam perusahaan untuk menjalankan usaha dengan benar sesuai hak dan kewajibannya. (Nasrum, 2018:4). Good corporate governance didasari oleh lima prinsip yang disebut TARIF, prinsip TARIF tersebut meliputi Transparency atau keterbukaan, Accountability atau akuntabilitas, Responsibility atau pertanggungjawaban, Independency atau kemandirian dan Fairness atau kewajaran dan kesetaraan (Sukoco, 2020). Dalam ajaran Islam, lima prinsip utama tata kelola perusahaan yang baik tersebut di atas sesuai dengan normanya dan nilainya pada Islam didalam aktivitas kesehariannya dan kehidupannya pada umat Islam (Syukron, 2013).

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kc Kota Kediri Trade Center, Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan syariah hasil margin dari anak perusahaan BUMN dibidang perbankan yaitu Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri, yang diketahui ketiga bank syariah tersebut merupakan perbankan yang selalu berusaha dan berkomitmen dalam menerapkan good corporate governance sesuai peraturan syariah dan telah mendapatkan pengakuan yang baik atas penerapannya di *good corporate governance* dengan ditandainya yang didapatnya mendapatkan sebuah penghargaan yang telah berkaitan dengan di *good corporate governance* itu. Misalnya pada tahun 2018, didalam ajang Negara Indonesia *Good Corporate Governance* (IGCG), di bank BNI Syariah telah mengukuhkannya pada predikatnya sebagai sebuah peraih *The Best Good Corporate Governance* selama decade tiga tahun beruntunt.

Pada dasarnya, penelitian ini membahas tentang di *good corporate governance* terhadap loyalitasnya pada nasabahnya bukanlah semata kepada penelitian ini yang pertama kalinya yaitu yang telah dilakukannya. Menurut pada penelitian saat ini yang telah dilakukan

oleh menurut Rukmiati Rumadan yang telah menelitinya tentang pengaruh pada *good corporate governance* terhadap loyalitas pada para nasabah di perbankan syariah pada Kota Malang yang telah menyatakan bahwa pada ide prinsipnya di *good corporate governance Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness* sangatlah berpengaruh besar secara signifikansi terhadap loyalitasnya pada perusahaan (Rumadan et al., 2018), sedangkan pada penelitian ini yang telah dilakukannya oleh peneliti Intan Purnama sari yang telah meneliti tentang pada pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitasnya pada nasabahnya pada para perbankan Syariah yang telah menyatakan dirinya bahwa *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, tidaklah berpengaruh besar secara signifikansi terhadap loyalitasnya pada para nasabahnya namun tetapi pada ide prinsipnya *Fairness* sangatlah berpengaruh besar terhadap loyalitasnya pada para nasabah (Purnamasari & Darma, 2018).

Berdasarkan hasilnya pada penelitian ini yang sangatlah berbeda dari pada penelitian yang sebelumnya maka penelitian di atas membuat para seorang penulis sangatlah untuk tertarik dan bisa mengambilnya pada penelitian ini yang berjudul: “PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC KEDIRI TRADE CENTER”.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sangat dirancang untuk menjadikannya acuan dan pembandingnya sehingga pada penelitian ini tidaklah memiliki kesamaan. Beberapa temuan pada penelitian yang mengenai tentang pengaruh pada *good corporate governance* terhadap loyalitas para nasabah perbankan yang telah dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Agung Kurniawan (2018)	Pengaruh Persepsi Nasabah Mengenai Kepatuhan Terhadap Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Terhadap Reputasi Perbankan	<i>Transparency, Accountability, Responssibility, Independency, Fairness</i> dan Reputasi	Analisi Regresi Linier Berganda	<i>Transparency, Accountability, Responssibility, Independency, Fairness</i> secara simultan berpengaruh terhadap reputasi perbankan namun secara parsial hanya variable independency yang tidak berpengaruh
2	Akif Khumaiduloh Ahmad (2018)	Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governanc e</i> (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah	<i>Transparency, Accountability, Responssibility, Independency, Fairness,</i> dan Loyalitas nasabah	Analisis Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh positif signifikan antara <i>Good Corporate Governance</i> , terhadap loyalitas nasabah.
3	Rukmiati Rumadan1, Noor Shodiq Askandar, Moh. Amin (2018)	Pengaruh Implementasi <i>Syariah Governanc e</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	<i>Transparency, Accountability, Responssibilit, Independence, Fairness, Sharia Compliance</i> dan Loyalitas nasabah	Analisis Regresi Linear Berganda	<i>Transparency, Accountability, Responssibility, Independence, Fairness</i> dan <i>Sharia Compliance</i> secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah namun secara parsial hanya variabel transparency yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

4	Dian Utami (2018)	Pengaruh Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kc Yogyakarta	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Fairness</i> , dan Loyalitas nasabah	Analisis regresi moderasi	Prinsip <i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independence</i> , dan <i>Fairness</i> dalam <i>good corporate governance</i> berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
5	Neneng Ravana (2019)	Pengaruh Implementasi GCG (<i>Good Corporate Governance</i>) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup	Transparan, Akuntabilitas, Tanggung jawab, Independen, Kewajaran dan Loyalitas nasabah	Analisis regresi linier berganda	Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara prinsip <i>good corporate governance</i> baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas nasabah.
6	Vivi Arfah Putri Armildar (2019)	Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Kinerja Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Fairness</i> dan kinerja perusahaan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua variable <i>Good Corporate Governance</i> yang meliputi <i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Fairness</i> menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kinerja perusahaan

Sumber : Agung Kurniawan (2018), Akif Khumaidulloh Ahmad (2018), Rukmiati Rumadanı (2018), Dian Utami (2018) dan Neneng Revena (2019), Vivi Arfah Putri Armildar (2019).

Landasan Teori

Good Corporate Governance

Good Corporate Governance dalam Bahasa Indonesia disebut dengan tata kelola perusahaan yang baik. Istilah pada *corporate governance* yang pertama kalinya yang telah diperkenalkan oleh para ilmuwan Cadbury Committee (1992). Yang telah mempunyainya definisinya tentang sebuah seperangkat aturan-aturan yang telah bisa mengatur hubungannya pada antara para pelakunya yang telah memegang sebuah saham, manajer, kreditur, pemerintah, karyawan, dan pihak-pihak lainnya yang telah berkepentingan lainnya baik dari segi internal maupun segi eksternal yang telah berkaitan dengan hak-haknya dan kewajiban bagi mereka. Penerapan *good corporate governance* menjadikan keharusan pada semua Lembaga yang termasuk di perbankan, pengertian *good corporate governance* didalam perbankannya telah diatur didalam Pasal 1 angka 6 Peraturan pada Bank Indonesia No.8/14/PBI/2006 yang telah menyatakan bahwa pada *good corporate governance* yaitu pada tata kelola pada bank yang telah sudah menerapkannya pada prinsip-prinsip yang pada keterbukaan (*Transparency*), akuntabilitasnya (*Accountability*), pertanggungjawabannya (*Responsibility*), independensinya (*Independency*), dan pada kewajarannya (*Fairness*). Didalam prinsipnya pada *good corporate governance* didalam perbankan di syariah dan pada konvensional memiliki prinsip yang telah sama dikarenakan ada beberapa fungsi pada bank syariah yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai Lembaga yang intermediasi (*Intermediary Institution*) yang telah mengerahkan pada dana dari masyarakat dan telah menyalurkannya kembali pada dana-dana tersebut kepada masyarakat yang telah membutuhkannya didalam bentuknya fasilitasnya pembiayaannya tetapi didalam penerapannya *good corporate governance* didalam perbankan di syariah telah lebih mengutamakan pada nilai-nilai syariah yang sangat sesuai pada ajarannya yaitu Islam Syariah sehingga pada pengertian *good corporate governance* didalam sebuah perbankan di Syariah yang menurut pada KNKG tahun (2011) yaitu sebuah sesuatu aturan dan ketentuannya yang telah diterapkannya untuk bisa mengatur pada hubungannya antara sipartner investasi dengan berbagi hasilnya, pada karyawan, para mitra bisnisnya, pada masyarakatnya serta pada penggunaannya produknya dan pada jasa yang telah terkait dengan haknya dan pada kewajibannya untuk bisa menjalankan sesuatu pada perusahaan yang telah sesuai dengan pada ajaran Islam.

Prinsip-prinsip Good Corporate Governance

Prinsip pada di *good corporate governance* didalam sebuah perbankan syariah maupun perbankan konvensional menurut Peraturan pada Bank Indonesia No.8/14/PBI/2006 mempunyai prinsip yang sama namun dalam perbankan syariah penerapannya lebih didasari

pada nilai-nilai syariah yakni pada keharusan bagi subjek hukumnya termasuk pada bank untuk menerapkannya prinsip pada kejujuran (shiddiq), edukasinya kepada masyarakat (tabligh), kepercayaannya (amanah), dan pada pengelolaan secara profesionalisme (fathanah). Berikut merupakan prinsip pada *good corporate governance* menurut para ahli *Good Governance* Bisnis Syariah (GGBS) dan implementasinya dalam perbangkan syariah :

1. *Transparency* (Keterbukaan)

Prinsip *transparency* dalam syariah berdasarkan pada surat al- Baqarah/2:282 “...dan transparankanlah (persaksikanlah) jika kalian saling bertransaksi...”, dan berdasarkan hadits yang menyatakan “... barang siapa yang melakukan ghisyy (menyembunyikan informasi yang diperlukan dalam transaksi) bukan termasuk umat kami”, Oleh karena itu semua transaksi harus dilakukan secara transparan. *Transparansi (Transparency)* mencakup pada unsur yang mengungkapkan dan menyediakan informasinya yang lebih cukup dan mudah untuk diakses oleh para pelaku pemangku kepentingan. *Transparansi* ini diperlukan agar para pelaku bisnis syariah bisa dapat menjalankan pada bisnisnya dengan cara objektif dan secara sehat dan para perusahaan yang harus secara proaktif untuk mengungkapkan tidak hanya pada masalah yang diwajibkan oleh perundang-undangan dan pada peraturan, tetapi bisa juga hal-hal yang penting bagi pengambilan keputusan sesuai ketentuan syariah. Penerapan *Transparansi (Transparency)* dalam perbangkan meliputi :

- a. Perusahaan harus memberikan tentang informasi yang tepat dengan secara tepatnya waktu, memadainya, yang jelas, keakuratan dan bisa didapat dan bisa dibandingkan, dengan pada pemangku pelaku kepentingan yang dapat dengan mudahnya memperoleh hasil informasi yang jelas sesuai dengan kepada haknya sendiri.
- b. Informasi yang seharusnya diungkapkan dan meliputi, tetapi tidak akan terbatas kepada visi, misi, dan tujuan dan strategi bisnisnya, status keuangan, komposisi pengurus dan kompensasi, pemegang pada saham pengendalinya, kepemilikan pada saham para anggota dewan, dan anggota dewan beserta jajarannya. keluarga dalam perusahaan dan Anggota perusahaan, terdapat konflik kepentingan lainnya, pada sistem manajemen risikonya, sistem pada pengawasan dan pada pengendalian internal, yang serta peristiwa pentingnya yang bisa dapat mempengaruhi pada status perusahaannya.
- c. Prinsip pada keterbukaan yang dianut oleh para perusahaan tidak akan mengurangi kewajiban untuk mematuhi pada peraturannya perundang-undangan, rahasia kerja dan hak pribadi untuk mematuhi peraturan kerahasiaan perusahaan.
- d. Kebijakan perusahaan harus ditulis dan dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan secara proporsional.

2. Accountability (Akuntabilitas)

Prinsip akuntabilitas dalam bisnis syariah sebagaimana digambarkan tercermin didalam surat al-Isra/17: 84 yang artinya adalah “Katakanlah setiap entitas bekerja sesuai dengan posisinya dan Tuhan kalian yang lebih mengetahui siapa yang paling benar jalanya diantara kalian”. dan didalamnya ayat 36 yang merupakan dari artinya yaitu “...dan janganlah kamu berbuat sesuatu tanpa pengetahuan atasnya, sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semua itu akan dimintai pertanggungjawaban”. dalam perbankan meliputi :

- a. Instansi perusahaan dan seluruh karyawan sesuai dengan visi, misi, tujuan bisnis dan strategi perusahaan.
- b. Perusahaan harus memastikan bahwa semua instansi perusahaan dan seluruh karyawan memiliki kemampuan untuk beradaptasi.
- c. Perusahaan harus efektif untuk mengelola didalam perusahaan.
- d. Perusahaan harus merumuskan indikator kinerja yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan, tujuan utama dan strategi perusahaan untuk setiap level perusahaan, dan menetapkannya pada sistemnya dalam *reward and punishmentnya*.
- e. Saat menjalankan tugas, setiap organisasi dan seluruh karyawan perusahaan harus mematuhi etika bisnis dan kode etik yang telah disepakati.
- f.. Perusahaan harus meyakini bahwa semua prosedur dan mekanisme kerja dapat menjamin kehalalan, tayib, ikhsan dan tawazun atas keseluruhan proses dan hasil produksi.

3. Responssibility (Pertanggungjawaban)

Prinsip ini mempunyai arti keseimbangan dalam menjalankan tanggung jawab atas segala kegiatan sehingga perbankan syariah harus menaati peraturan pada perundang-undangan, yang serta untuk bertanggung jawab terhadap pada masyarakat dan lingkungannya. Pertanggungjawaban atas semua perbuatan dilakukan baik di dunia maupun di ahirat hal ini didasari sebagaimana yang dijelaskan pada firman Allah Swt didalam surat An Nisa/4:59: yang artinya adalah “Wahai orang-orang yang beriman, taatlah kepada Allah, kepada Rasul dan kepada ulil amri diantara kamu...” Dengan melakukan tanggung jababnya perusahaan dapat menjaga kelangsungan bisnis dalam jangka waktu yang lama dan mendapatkan pengakuan ditandai sebagai pada *good corporate citizen*. Penerapan pada *Responssibility* (Pertanggung jawaban), didalam perbankan juga meliputi:

- a. Para pelaku usaha syariah yang harus berpegang kepada sebuah prinsip kehati-hatiannya dan dipastikan pada kepatuhan terhadap peraturannya dan perundang-undangan bisnis syariah, anggaran dasar perusahaan, dan ketentuan (peraturan) internal pelaku usaha syariah.

- b. Perusahaan harus melakukan isi perjanjian yang telah dibuat tetapi tidak akan terbatas pada pemenuhannya hak dan kewajibannya yang telah disepakati oleh para pelaku pihak.
- c. Perusahaan yang harus memenuhi kepada tanggung jawab sosialnya yang telah meliputi kepeduliannya terhadap kepada masyarakat dan kelestarian lingkungan sekitar, terutama untuk pada perencanaan dan pada pelaksanaan yang telah memadai di sekitar lingkungan perusahaannya. Pelaksanaan pada tanggung jawab sosialnya tersebut bisa dapat dilakukannya dengan cara membayar pada zakat, infak dan sodaqah.

4. Independency (Kemandirian/Profesionalitas)

Mengenai prinsip kemandirian, bisnis syariah harus dikelola secara mandiri, sehingga tidak ada pihak yang dapat saling mengontrol atau diintervensi oleh pihak manapun. Kemandirian itu terkait dengan konsistensi atau sikap istiqomah meski harus menghadapi risiko namun tetap berpegang pada kebenaran, Independen merupakan karakter manusia yang bijak (ulul al-bab) yang dalam al- Qur'an disebutkan sebanyak 16 kali, yang diantara karakternya adalah "Mereka yang telah mampu bisa menyerap informasi dengan baik (mendengar perkataan orang lain) dan mengambil pada keputusannya (mengikuti) yang dinilai terbaik (sesuai dengan hati nuraninya tanpa ada tekanan pada pihak manapun)." (az-Zumar/39: 18).

Penerapan Independency (Kemandirian) dalam perbankan meliputi :

- a. Setiap organisasi perusahaan harus menghindari aturan dari pihak manapun itu, tidak boleh terpengaruh oleh sisi kepentingan yang tertentu, tidak terpengaruh oleh benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan apapun, sehingga keputusan dapat diambil secara objektif.
- b. Setiap organisasi perusahaan harus menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan syariah dan perundang-undangan bukan saling mendikte dan saling melempar tanggung jawab kepada satu sama lain.
- c. Perusahaan syariah di semua tingkatan harus menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan uraian tugas dan tanggung jawabnya.

5. Fairness (Kewajaran dan Kesetaraan)

Perbankan Syariah yang seharusnya selalu berpijak kepada prinsip dari kewajaran dan pada kesetaraan didalam menjalankan pada aktivitasnya Allah Swt telah berfirman didalam surat al- Maidah/5: 8, yang artinya adalah: "Wahai orang-orang yang beriman hendaklah kamu menjadi orang yang selalu menegakkan kebenaran karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap orang (golongan) lain menyebabkan kamu tidak berlaku adil. berlaku adillah kamu karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah karena Allah Maha Mengetahui apa yang kalian kerjakan." *Fairness* yaitu

merupakan salah satu wujud yang adil didalam dunia perbisnisan. Disetiap keputusan di bisnis, baik secara individu maupun secara organisasi, maka harus dibuat sesuai dengan cara kewajaran dan kesetaraan yang sesuai dengan apa yang telah berlaku, bukannya suka atau tidak sukanya. Pada dasarnya, baik di dunia saat ini maupun di masa yang akan datang, semua keputusan bisnis akan seimbang dengan apa yang dilakukan setiap badan usaha. Penerapan Fairness (Kewajaran dan Kesetaraan) dalam perbankan meliputi :

- a. Perusahaan yang harus memberikan kesempatan kepada para pemangku pelaku kepentingan untuk bisa memberikan pada masukan dan pendapatannya untuk kepentingannya, serta untuk memperoleh informasi yang secara terbuka didalam lingkup jabatannya pada masing-masing kesesuaian dengan cara prinsip transparansi.
- b. Perusahaan yang seharusnya memberikan perlakuannya yang setara merata dan adil kepada para pemangku pelaku kepentingan yang berdasarkan bermanfaat dan berkontribusi bagi para perusahaan. Terlepas dari suku ras, agama, jenis kelamin, dan kondisi fisik, perusahaan harus bisa memberikannya kesempatan yang sama adil merata untuk merekrut karyawan, terlibat dalam pekerjaan, dan menjalankan tugasnya secara profesional.
- c. Perusahaan harus tawazun, yaitu adil diantara pelanggan yang melayani pelanggan atau tidak merugikan haknya, dan melakukan segala kesepakatan dengan pihak terkait mengenai harga, kualitas, spesifikasi atau ketentuan lain yang terkait dengan produk yang dihasilkan. (Syukron, 2013)

Dengan menerapkan prinsip good corporate governance akan memberikan nilai tambah bagi perbankan syariah sehingga perbankan dapat bertahan dan mengembangkan bisnisnya di masa depan.

Manfaat Penerapan Good Corporate Governance

Penerapan system pada *good corporate governance* didalam perbankan syariah diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (stakeholders) melalui beberapa tujuan berikut:

1. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kesinambungan suatu organisasi yang telah memberikan pada kontribusi kepada terciptanya para kesejahteraan pelaku pemegang saham, pegawai dan para stakeholders lainnya dan merupakan solusi yang elegan dalam menghadapi tantangan organisasi kedepan.
2. Meningkatkan legitimasi organisasi yang dikelola dengan terbuka, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Mengakui dan melindungi hak dan kewajiban para stakeholders.
4. Pendekatan yang terpadu berdasarkan kaidah-kaidah demokrasi, pengelolaan dan

partisipasi organisasi secara legitimasi.

5. Mengendalikan konflik kepentingan yang mungkin timbul antar pihak prinsipal dengan agen.
6. Memimalkan biaya modal dengan memberikan sinyal positif untuk para penyedia modal. Meningkatkan nilai perusahaan yang dihasilkan dari biaya modal yang lebih rendah, meningkatkan kinerja keuangan dan persepsi yang lebih baik dari para stakeholders atas kinerja perusahaan di masa depan.

Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah kunci keberhasilan perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi alasan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, karena loyalitas pelanggan memiliki nilai yang penting bagi perbankan maupun perusahaan. (Purnamasari & Darma, 2018). Loyalitas nasabah merupakan bentuk kesetiaan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu pada perbankan syariah, loyalitas dapat menjadi ukuran keberhasilan perbankan karena dengan loyalitas itu artinya nasabah sudah sangat percaya kepada perbankan sehingga tidak akan memilih jasa perbankan lainnya (Neneng Ravana, 2019).

Loyalitas nasabah mengacu pada kesetiaan nasabah terhadap produk bank, yang ditandai dengan penggunaan berulang produk bank tanpa terpengaruh oleh keadaan, dan karena nasabah secara subyektif atau obyektif memiliki keyakinan dan sikap positif terhadap produk sehingga menjadikan nasabah tidak dapat berpaling kepada perbankan lain. Oleh karena itu, loyalitas merupakan kesetiaan nasabah kepada bank penyedia barang dan jasa, yang ditandai dengan penggunaan berulang dengan kemauan sendiri bukan dari paksaan pihak manapun untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama (Ahmad Akif, 2018). Loyalitas nasabah merupakan bentuk kepercayaan nasabah kepada perbankan syariah sehingga nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan dalam waktu yang lama.

Karakteristik Loyalitas

Karakteristik loyalitas dapat dilihat dari perilaku konsumen yang melakukan pembelian ulang secara rutin atau teratur. Mereka juga membeli produk lain, bukan hanya produk yang disediakan oleh produsen atau bank, mereka merekomendasikan agar teman mereka membeli produk yang sama di lokasi yang sama, dan tidak mudah beralih ke produk pesaing (Buchari Alma, 2011). Menurut Griffin, pelanggan setia adalah orang yang sangat puas dengan suatu produk atau jasa tertentu, sehingga mereka memiliki semangat untuk memperkenalkannya kepada siapa pun yang mereka kenal. Menurut Griffin, ciri-ciri pelanggan setia antara lain:

- a. Melakukan pembelian secara teratur. b. Membeli diluar lini produk atau jasa.
- c. Menolak produk atau jasa dari perusahaan lain. d. Kebal terhadap daya tarik pesaing.
- e. Menarik pelanggan baru untuk perusahaan.
- f. Kelemahan atau kekurangan akan diberitahukan kepada perusahaan.

Semua karakteristik tersebut dapat terwujud jika nasabah merasa puas atas layanan produk atau jasa yang ditawarkan maka nasabah akan dengan senang hati membeli atau menggunakan layanan berulang kali, dan mereka juga akan dengan mudah merekomendasikan keunggulan produk atau layanan kepada orang lain. (Neneng Ravena, 2019)

Indikator Loyalitas Nasabah

Nasabah yang setia adalah aset berharga bagi perbankan, karena semakin banyak nasabah yang bertahan di perbankan maka semakin baik citra dan keuntungan perbankan. Berikut merupakan Indikator loyalitas nasabah menurut Fandy Tjiptono :

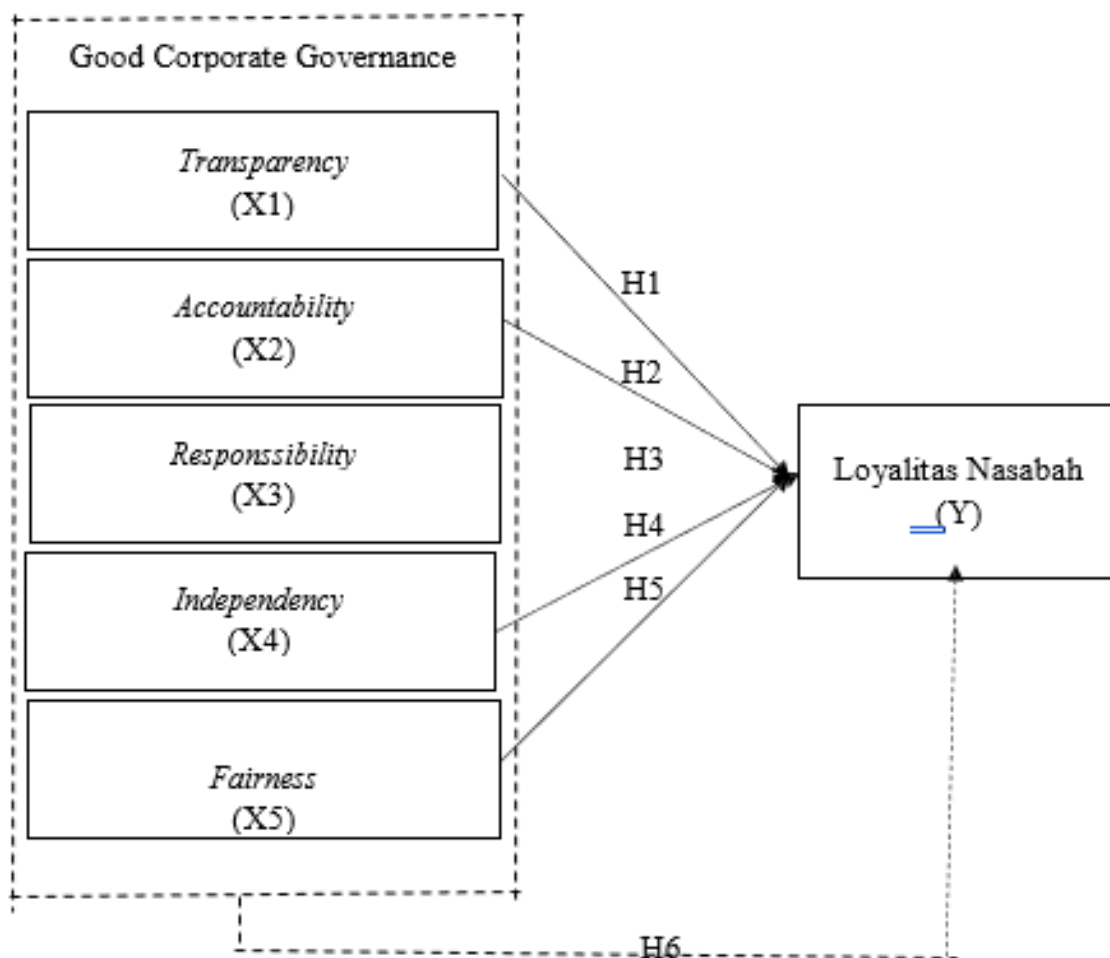
- a. Re-purchase, yaitu para nasabah menggunakan kembali produk-produk bank syariah.
- b. Buying between product lines and services, yaitu nasabah menambah menggunakan produk yang lain yang ditawarkan bank syariah.
- c. Refer to others, yaitu nasabah merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain.
- d. Immunity against competitors, yaitu nasabah menolak untuk mengakui adanya jenis-jenis produk bank lain. (Neneng Ravena, 2019).

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu gambaran antara hubungan setiap variabel sehingga perlu dijelaskan apa hubungan antar variabel independennya dan variabel dependennya selain itu kerangka berpikir yang baik merupakan kerangka yang menjelaskan hubungan teoritis antar variabel yang dipelajari dan digunakan dalam penelitian. Barulah variabel tersebut dapat dinyatakan sebagai paradig penelitian (Sugiyono, 2012:60)

Dalam penelitian ini meneliti tentang pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah sehingga variabel independennya adalah *good corporate governance* yang meliputi *Transparency* atau keterbukaan, *Accountability* atau akuntabilitas, *Responsibility* atau pertanggungjawaban, *Independency* atau independensi, *Fairness* atau kewajaran dan variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah. Gambaran tentang variabel yang diteliti dapat

dilihat dalam kerangka pemikiran berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan pertanyaan penelitian yang telah dibuat dalam bentuk kalimat tanya. Hipotesis yang dibuat ini masih belum pasti.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data yang diperlukan dalam pembuatan laporan ditunjukkan dengan angka dan data tersebut dievaluasi serta dianalisis menggunakan analisis statis. Metode pada penelitian kuantitatif ini dapat didefinisikannya sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism yang telah digunakan untuk mempelajari pada populasi atau sampelnya tentu saja pada umumnya untuk pengambilan sampelnya secara random yang telah menggunakan alat penelitiannya untuk mengumpulkan datanya, pada analisis data yang bersifat kuantitatif dan statistiknya,

dengan tujuannya yaitu untuk menguji pada hipotesisnya yang sudah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2012:8)

Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang mempunyai kesamaan jumlah atau karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk menjadi bahan penelitian sehingga dipelajari dan kemudian disimpulkan (Siyoto Sandu, 2015:55) Populasi yang telah digunakan didalam penelitian saat ini yaitu para nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center.

Teknik Penentuan Besarnya Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel juga disebut sebagian kecil dari jumlah populasi yang diperoleh dari beberapa ketentuan yang mewakili populasi. Jika populasi penelitian besar maka sampel bisa digunakan karena peneliti tidak mungkin dapat mempelajari keseluruhan populasi (Siyoto Sandu, 2015:55-56)

Teknik Sampling

Dalam penelitian ini menggunakan nasabah sebagai sampel untuk mengetahui pengaruh prinsip-prinsip *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah sehingga penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* Metode sample ini dipilih karena Penentuan sample berdasarkan nasabah perbankan syariah di Kota Kediri dan sampelnya bersifat homogen (Sugiyono, 2012:82).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan alat yang digunakan untuk menguji data kuantitatif dalam penelitian ini, digunakanya analisis ini dikarenakan data yang digunakan merupakan data pendukung yang dinyatakan dalam bentuk angka dan memiliki beberapa variabel yang bebas. Alat pada analisis regresi berganda didalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh *good corporate governance* terhadap kinerja keuangan perusahaan. Analisis ini menggunakan kinerja keuangan sebagai variabel dependen dan pengaruh *good corporate governance* sebagai variabel independen.

Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji T)

Uji T dapat dilihat dengan nilai sig < 0.05 maka variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial dengan variabel dependen namun jika nilai sig lebih besar maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Hipotesis dengan Uji Simultan (Uji F)

Uji F dapat diketahui dari nilai sig dalam table anova dalam spss jika nilai signya < dari 0.05 dapat dinyatakan variabel independem mempengaruhi secara simultan namun jika niali sig lebih besar maka sebaliknya.

Uji Hipotesis dengan Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji R^2 dapat diketahui dari table *Model Summary*^b dalam spss dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* yang nantinya dapat mengetahui perbandingan berapa persen variabel independem mempengaruhi variable dependen.

HASIL & PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1 Uji Statistik Deskriptif

		Statistics					
		Transparancy (X1)	Accountability (X2)	Responsibility (X3)	Independency (X4)	Fairness (X5)	Loyalitas
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		12,36	11,95	12,08	11,82	12,61	24,94
Median		12,00	12,00	12,00	12,00	12,50	24,00
Std. Deviation		1,630	1,452	1,529	1,487	1,442	2,339
Variance		2,657	2,109	2,337	2,210	2,079	5,471
Range		7	7	8	6	6	11
Minimum		8	8	7	9	9	19
Maximum		15	15	15	15	15	30

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa mean dan median dari variable *Transparancy* (X1) adalah 12,36 dan 12, *Accountability* (X2) adalah 11,95 dan 12, *Responsibility* (X3) adalah 12,08 dan 12, *Independency* (X4) adalah 11,82 dan 12, *Fairness* (X5) 12,61 dan 12,50, dan variable loyalitas nasabah memiliki mean 24,94 dan median 24

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen yaitu *good corporate governance* dengan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah pada Bank syariah Indonesia seperti dibawah ini:

Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.193	1.877		3.833	.000
	Transparancy (X1)	.333	.136	.232	2.449	.016
	Accountability (X2)	.113	.143	.070	.791	.431
	Responsibility (X3)	.297	.142	.194	2.083	.040
	Independency (X4)	.272	.140	.173	1.950	.054
	Fairness (X5)	.434	.146	.268	2.983	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2021.

Pembahasan

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* yang meliputi *Transparancy, Accountability, Responsibility, Independency,* dan *Fairness* terhadap loyalitas nasabah secara parsial maupun secara simultan, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, banyaknya sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden dengan populasi nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center, metode penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah. Hasil penelitian yang didapatkan dari pengujian melalui spss menyatakan Nilai *Corrected Item Total* lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966. Hal ini menyatakan bahwa semua indikator valid dan masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator tersebut reabel. Hasil yang diperoleh untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H1 : Prinsip *Transparency* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Hasil uji parsial variabel *Transparancy* (X1) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung 2,449 > t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,016 < 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Transparancy* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga H1 diterima selain itu hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Atika Oktaviani, 2019 yang menyatakan *transparency* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah..

2. H2 : Prinsip *Accountability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Hasil uji parsial variabel *Accountability* (X2) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung $0,791 < t$ tabel $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,431 > 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Accountability*, secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sehingga H2 ditolak selain itu hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Neneng Ravena, 2019 yang menyatakan *Accountability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. H3 : Prinsip *Responsibility* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Hasil uji parsial variabel *Responsibility* (X3) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung $2,083 > t$ tabel $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Responsibility* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga H3 diterima, Hal ini didukung oleh penelitian Rukmiati Rumadan, 2018 yang menyatakan Terdapat pengaruh signifikan prinsip *Responsibility* terhadap loyalitas nasabah..

4. H4 : Prinsip *Independency* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Hasil uji parsial variabel *Independency* (X4) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung $1,950 < t$ tabel $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,054 > 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Independency* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sehingga H4 ditolak selain itu hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Neneng Ravena, 2019 yang menyatakan *Independency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5. H5 : Prinsip *Fairness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Hasil uji parsial variabel *Fairness* (X5) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung $2,983 > t$ tabel $1,989$ dengan nilai signifikansi $0,04 < 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Fairness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga H5 diterima, Hal ini didukung oleh penelitian Rukmiati Rumadan, 2018 yang menyatakan Terdapat pengaruh signifikan prinsip *Fairness* terhadap loyalitas nasabah.

6. H6 : Prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil dari Uji simultan bahwa F hitung sebesar $19,095 > F$ tabel $2,31$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang berupa *good corporate govrnance (Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness)* secara simultan (bersama- sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kc

Kediri Trade Center. sehingga H6 diterima, Hal ini didukung oleh Rukmiati Rumadan, 2018 yang menyatakan bahwa kelima prinsip dari good corporate governance berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis yang terakhir yaitu uji koefisien determinasi yang menunjukkan angka *R Square* atau koefisien determinasi (R^2) adalah 0,478 Hasil ini menunjukkan bahwa 47,8% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam hal ini adalah *good corporate governance* (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness*). Sedangkan selisih 52,2% (100% - 47,8%) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *good corporate governance* yang meliputi *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Inidonesia Kc Kediri Trade Center maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Good corporate governance* prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness* secara parsial ada yang berpengaruh dan ada yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center prinsip yang berpengaruh adalah prinsip *Transparency* yang memiliki nilai t hitung 2,449 > t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,016 < 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Transparency* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, *Responsibility* menunjukan nilai t hitung 2,083 > t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,040 < 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Responsibility* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah., dan indikator *Fairnes* menunjukan nilai t hitung 2,983 > t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,04 < 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Fairness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan prinsip yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah *Accountability* yang mempunyai nilai t hitung 0,791 < t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,431 > 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Accountability*, secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. dan *Independency* yang mempunyai nilai t hitung 1,950 < t tabel 1,989 dengan nilai signifikansi 0,054 > 0,05, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Independency* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. *Good corporate governance* prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center, hal ini dilihat dari F hitung sebesar 19,095 > F tabel 2,31 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang berupa *good corporate governance (Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness)* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center

3. Hasil analisis uji koefisien determinasi (R^2) adalah 0,478 Hasil ini menunjukkan bahwa 47,8% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam hal ini adalah *good corporate governance (Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness)*. Sedangkan selisih 52,2% ($100\% - 47,8\%$) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi dapat disimpulkan 47,8% loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center dipengaruhi oleh variable *good corporate governance* dengan lima indikator yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness*.

Saran

Berdasarkan penelitian tersebut saran yang dapat diberikan penulis untuk pihak yang terkait adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center diharapkan apa yang telah diteliti dapat memberikan manfaat mengenai penerapan *good corporate governance* khususnya untuk perbankan sehingga perbankan dapat menerapkan dan meningkatkan tata kelola perusahaannya dengan lebih baik sesuai yang diharapkan pemegang kepentingan agar menimbulkan rasa loyal terhadap perbankan. Dan semoga hasil penelitian yang telah selesai dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan. Diharapkan pula agar Bank tetap menerapkan *good corporate governance* karena berdasarkan penelitian ini dengan menerapkan *good corporate governance* dapat meningkatkan loyalitas.
2. Bagi Universitas Kadiri lingkup akademi semoga dapat menjadi tambahan literature atau referensi sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai *good corporate governance* khususnya dalam perbankan syariah dan semoga dapat memantu para mahasiswa untuk menambah ilmu mengenai *good corporate governance*.
3. Bagi peneliti selanjutnya semoga penelitian ini dapat dilanjutkan dari sudut pandang *good corporate governance* lainnya sehingga dapat menemukan hal baru yang tidak diteliti dalam penelitian ini. misalnya kinerja perusahaan, corporate image, kinerja karyawan,

tingkat bagi hasil dan fasilitas, dan juga melibatkan banyak responden dalam melakukan penelitian yang dapat berpengaruh terhadap variable yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Armildar, V. A. P. (2012). *Pengaruh Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Study Kasus Pada PT. Bank Mega, Tbk. Cabang Makasar)*.
- Arwanda, R. (2019). PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN SEKTOR PERTANIAN YANG TERDAFTAR DI INDEX SAHAM SYARIAH INDONESIA (ISSI) PERIODE TAHUN 2013-2017 Skripsi. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- KURNIAWATI, M. (2019). *ANALISIS PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERBANKAN SYARIAH* Skripsi.
- Monks, R. A. G., & Minnow, N. (2011). *Corporate covernance manual*. 542. http://www.amazon.com/gp/product/B006NB8XCM?psc=1&redirect=true&ef_oh_au_i_search_detailpage
- Nasrum, M. (2018). *Corporate Governance (Konsep, Teori dan Aplikasi di Beberapa Negara Asia)*. 1–162. <https://doi.org/10.31227/osf.io/zpfnx>
- Neneng Ravena. (2019). Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup. *Ekonomi Syariah*, 1(4).
- Nofinawati. (2015). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *UNES Law Review*, 2(3), 290–298. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>
- Oktaviani, A., & Rachmawati, L. (2019). Persepsi Nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2), 162–169.
- Pangastuti, Ria Lestari, and Desi Kristanti. “Influence Organizational Citizenship Behavior and Work Motivation on Job Performance of PT JNE Kota Kediri.” *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, vol. 8, no. 1, 2021, pp. 48–60, doi:10.22225/jj.8.1.2786.48-60.
- Perdani, V. (2016). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi pada perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI tahun 2011-2012). *Skripsi*, 19–21. <http://www.jstor.org.libezp.utar.edu.my/stable/pdfplus/2527201.pdf>
- Purnamasari, I., & Darma, E. S. (2018). Pengaruh Implementasi Governance

Terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jra*, 07(01), 32–45.

Rumadan, R., Askandar, N. S., & Amin, M. (2018). Pengaruh Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Perbankan Syariah yang Terdaftar di Kota Malang). *E-Jra*, 07(09), 119–131.

Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Sukoco, Y. D. (2020). Penerapan Good Corporate Governance di Perusahaan Keuangan dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Perusahaan Menggunakan Kinerja Keuangan Sebagai Variabel Perantara (Studi Empiris pada Perusahaan Keuangan Periode 2017-2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 03(02), 232–246.

Syukron, A. (2013). Good Corporate Governance di Bank Syariah. *Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(1), 60–83.

Tikawati, T. (2012). Implementasi Good Corporate Governance Pada Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah). *Mazahib - Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, 10(2), 118–126.

Vivi Adeyani, T. (2016). Good Corporate Governance. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(1), 1–31. www.pnm.co.id.