

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh implementasi *syariah governance* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Objek dalam penelitian ini adalah perbankan syariah di Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan metode *purposive sampling* pada nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Sebanyak 215 responden digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah analisis dengan program AMOS 22.0 Model Persamaan Struktural.

Pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji konfirmatori faktor analisis dan *second order* model sedangkan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi variabel *syariah governance* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Syariah Governance*, Kepuasan, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah

ABSTRACT

The research aims to examine and obtain empirical study on the effect of syariah governance and satisfaction implementation on customer loyalty. The object of this research is Islamic banking in Yogyakarta. Collecting data used purposive sampling method on islamic banking customers in Yogyakarta. A total of 215 respondents used as samples in this study. The analysis tool used is structural equation model with AMOS 22.0.

Testing the quality of the data used in this research is a confirmatory factor analysis and second order model, while the hypothesis testing used the structural model analysis. The results of the research showed that syariah governance a positive significant effect on satisfaction and satisfaction has a positive significant effect on customer loyalty, while syariah governance does not have significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Syariah Governance, Satisfaction, Customer Loyalty, Islamic Banking*