

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE DAN
REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION SHARIAH GOVERNANCE AND
REPUTATION OF CUSTOMER LOYALTY*

(Empirical Study On Islamic Banking in Yogyakarta)



Diajukan oleh
CAHYA KARTIKA ANGGARINI
20120420033

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
NIK: 143.061

Tanggal 5 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE DAN
REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION SHARIAH GOVERNANCE
AND REPUTATION OF CUSTOMER LOYALTY***

(Empirical Study On Islamic Banking in Yogyakarta)

Diajukan oleh

CAHYA KARTIKA ANGGARINI


20120420033

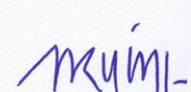
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

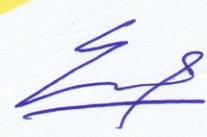
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 Desember 2015

Yang terdiri dari


Evi Rahmawati, Ph.D., M.Acc., Ak., CA
Ketua Tim Penguji

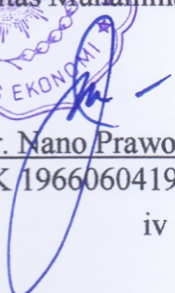

Dra. Arum Indrasari, M.Buss., Akt
Anggota Tim Penguji


Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.
NIK 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Cahya Kartika Anggarini

Nomor Mahasiswa : 20120420033

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH IMPLEMENTASI *SYARIAH GOVERNANCE* DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Yogyakarta)” 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 pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 7 Desember 2015

Cahya Kartika Anggarini

MOTTO

Bila sore tiba jangan tunggu waktu hingga pagi, bila pagi tiba jangan tunggu waktu hingga sore. Manfaatkanlah masa sehatmu sebelum datang masa sakitmu dan manfaatkanlah masa hidupmu sebelum tiba waktu ajalmu. Manfaatkanlah waktumu sebaik mungkin.

“Orang-orang yang berilmu kemudian dia memanfaatkan ilmu tersebut (bagi orang lain) akan lebih baik dari seribu orang yang beribadah atau ahli ibadah.”
(H.R Ad-Dailami)

“Ilmu itu lebih baik dari harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau akan menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sementara harta terhukum. Jika harta itu akan berkurang jika dibelanjakan, maka ilmu akan bertambah jika dibelanjakan.” (Ali bin Abi Tahlib)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Bapak, Ibu dan keluarga yang tercinta atas doanya.

Sahabat-sahabat yang telah tulus dan ikhlas memberikan motivasi dan cinta,

Almamaterku tercinta.

Terima kasih.

THANKS TO

1. Allah SWT. Ayat-ayatmu sungguh menenangkan dan menjawab semua pertanyaan hati. Semoga hambamu ini senantiasa menjadi hamba yang pandai bersyukur dan tetap berada di jalanmu dan terus menjadi lebih dan lebih baik lagi.
2. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Ietje Nazarudin, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt, selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Ibu Evi Rahmawati, Ph.D., M.Acc., Ak., CA, Ibu Dra. Arum_Indrasari, M.Buss., Akt dan Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt yang telah menguji skripsi saya. Terima kasih atas saran-saran yang diberikan untuk membuat skripsi saya menjadi lebih baik.
6. Bapak Tupon, ibu Rusmini, mas Toni dan mbak Tri serta keluarga besar mbah Karso Dinomo dan Mbah Paidi yang Cahya sayangi, yang selalu menasehati, memberikan semangat, rasa percaya diri, dan doa-doanya kepada Cahya hingga bisa dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Mbak Intan Purnamasari yang telah memperkenalkan saya untuk mereplikasi penelitiannya.

8. Ali Mufti yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi selama ini. Terimakasih telah sabar menjadi partner terbaikku selama ini.
9. Sahabat-sahabatku Aprilia Nova W, Salwa Aulia, teteh Nurhayati Sulastri, mbak Aprilia Listiyani, Hafsa Umri Salsabila, Nabila Nur Fitria, Astitri Anindita, anak-anak Kontrakan Oren, anggota Semut Merah Jogja, teman-teman di BEM UMY dan IMM FE yang telah ikut memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsiku .
10. Mentor sekaligus partner skripsiku Radita Aviyatisari dan Amalina Nur Arifah yang selalu memberikan arahan dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ini.
11. Semua pihak yang memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih semuanya😊

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Implementasi Syariah Governance dan Reputasi terhadap Loyalitas Nasabah. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah khususnya yang ada di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 215 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan program AMOS 22.0.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi, reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Syariah Governance*, Reputasi, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah

ABSTRACT

This study aimed to analyze the implementation of Shariah Governance Influence and Reputation for Customer Loyalty. Subjects in this peneitian are customers of Islamic banks, especially in Yogyakarta. In this study sample was 215 respondents were selected using purposive sampling method. The analytical tool used is multiple regression with the program AMOS 22.0.

Based on the analysis that has been done shows that the Shariah governance significant positive effect on the reputation, the reputation of significant positive effect on customer loyalty, Shariah governance significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: *Shariah Governance, Reputation, Customer Loyalty, Islamic Banking*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Syariah Governance dan Reputasi terhadap Loyalitas Nasabah”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perbankan syariah dalam menerapkan syariah governance dan reputasi yang mempengaruhi loyalitas nasabahnya dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Ketua Jurusan Akuntansi, Sekretaris Jurusan Akuntansi, dan segenap Pegawai Jurusan Akuntansi yang telah ikut membantu dan memberi kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan pembimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Ayah, Ibu, saudara-saudara dan teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis (skripsi) dengan topik ini.

Yogyakarta, 7 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
THANKS TO	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian	7
C. Rumusan Masalah Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
Bank Syariah	9

	Teori Persepsi	16
	<i>Syariah governance</i>	17
	Reputasi	18
	Loyalitas	19
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	20
C.	Penurunan Hipotesis	21
D.	Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
A.	Obyek/Subyek Penelitian	31
B.	Jenis Data.....	31
C.	Teknik Pengambilan Sampel	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	32
E.	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel.....	32
F.	Uji Kualitas Data	36
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
A.	Karakteristik Responden.....	48
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	50
C.	Hasil Penelitian.....	73
D.	Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		87
a.	Simpulan.....	87
b.	Saran	87
c.	Keterbatasan Penelitian	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
3.1 Persamaan Konstruk Eksogen Transparansi	40
3.2 Persamaan Konstruk Eksogen Akuntabilitas	40
3.3 Persamaan Konstruk Eksogen Responsibilitas	41
3.4 Persamaan Konstruk Eksogen Kemandirian	41
3.5 Persamaan Konstruk Eksogen Keadilan	41
3.6 Persamaan Konstruk Eksogen Syariah Compliance	41
3.7 Persamaan Konstruk Endogen Reputasi	42
3.8 Persamaan Konstruk Endogen Loyalitas	42
4.1 Karakteristik Responden	49
4.2 Descriptive Statistics Eksogen	50
4.3 Descriptive Statistics Endogen.....	51
4.4 Regression Weights: Transparansi.....	53
4.5 Standardized Regression: Transparansi	53
4.6 Regression Weights: Akuntabilitas	55
4.7 Standardized Regression: Akuntabilitas	55
4.8 Regression Weights: Responsibilitas	57
4.9 Standardized Regression: Responsibilitas	57
4.10 Regression Weights: Kemandirian.....	59
4.11 Standardized Regression: Kemandirian	59
4.12 Regression Weights: Keadilan	61
4.13 Standardized Regression: Keadilan.....	61
4.14 Regression Weights: Syariah Compliance	63
4.15 Standardized Regression: Syariah Compliance	63
4.16 Regression Weights: Endogen	66
4.17 Standardized Regression: Endogen.....	67

4.18 Goodness of Fit: Second Order	70
4.19 Goodness of Fit: Model Struktural.....	74
4.20 Goodness of Fit: Pengujian Kembali Model Struktural.....	77
4.21 Hasil Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	30
3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausalitas.....	39
4.1 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Transparans	52
4.2 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Akuntabilitas	54
4.3 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Responsibilitas	56
4.4 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Kemandirian	58
4.5 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Keadilan	60
4.6 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Syariah Compliance	62
4.7 Endogen Confirmatory Factor Analysis	65
4.8 Second Order CFA Model	69
4.9 Model Struktural	73
4.10 Hasil Full Model Struktural : Pengujian Kembali Model Struktural ...	76