

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Nasabah Asuransi Syariah di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE
TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABEL**

(A Study on Customer Insurance Sharia in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh:

LIA FAUZIYAH

20120420368

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

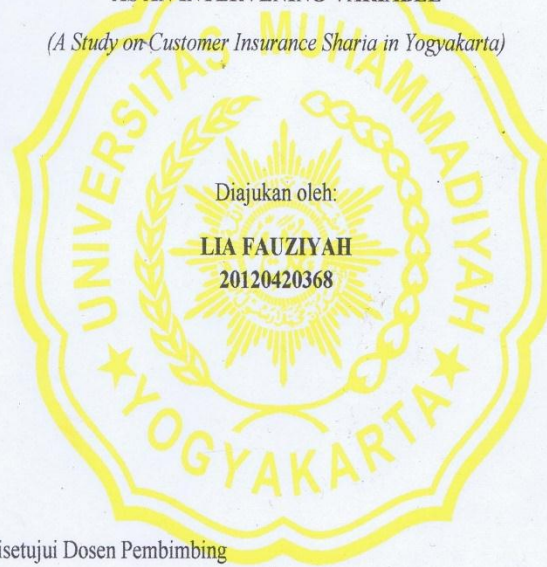
SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Nasabah Asuransi Syariah di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE
TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE**

(A Study on Customer Insurance Sharia in Yogyakarta)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Akt.

NIK: 143 083

Tanggal, 10 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Nasabah Asuransi Syariah di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE
TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE**

(A Study on Customer Insurance Sharia in Yogyakarta)

Diajukan oleh:

LIA FAUZIYAH
20120420368

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

Tanggal, 17 Desember 2015

Yang terdiri dari



Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Akt.

Ketua Tim Penguji



Dra. Arum Indrasari, M. Buss., Akt.

Anggota Tim Penguji



Sigit Arie Wibowo, S.E., M.Acc., 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 : Lia Fauziyah

Nomor Mahasiswa : 20120420368

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH IMPLEMENTASI *SYARIAH GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Nasabah Asuransi Syariah di Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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, 10 Desember 2015

Lia Fauziyah

Motto

“Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, maka Allah akan menunjukkan kepadanya jalan keluar dari kesusahan, dan diberikanNya rezeki dari jalan yang tidak disangka-sangka, dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah, niscaya Allah mencukupkan keperluannya.”

(Surah At-Talaq ayat 2-3)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya keseungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”.

(QS. Al Ankabut; 9)

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”.

(QS. Ali Imran: 159)

“Menuntut ilmu merupakan kewajiban bagi setiap muslim”.

(H.R. Ibnu Majah)

“Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat”.

(QS. Al Mujadalah: 11)

Keberhasilan tidak ada di alam mimpi

Tidak juga dalam alam rencana

Keberhasilan ada di alam tindakan

(Mario Teguh)

There's no time like the present

(Dion Yulianto)

Persembahan

- *Allah SWT atas segala nikmat-Nya.*
- *Kepada nabi Muhammad SAW sebagai teladan terbaik bagi umat Islam*
- *Untuk Bapak dan Ibu saya tercinta (Fauzi dan Qoriyah) yang telah memberikan segalanya. Apapun yang penulis berikan tidak akan mampu membalas apa yang telah mereka berikan. Hanya terucap do'a Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan dunia dan akhirat serta semoga Allah senantiasa menyayangi keduanya sebagaimana mereka menyayangi saya.*
- *Untuk adik saya (Tian Aprilliyani dan Gentariarka Rajendra Sidqi Fauzi), bibi saya tercinta (Awok dan Ason), keluarga besar serta saudara-saudara saya, terima kasih atas semua dukungan dan perhatian yang telah diberikan selama ini.*
- *Untuk sahabat saya MAYVENI yang ketemu dari jaman TK dan baru ditakdirin jadi sahabat pas SMP sampai detik ini dan untuk selamanya. Kita udah sehati, sepaket, buy one get one, kemana-mana bareng jadi sulit untuk dipisahkan.*
- *Untuk Dosen pembimbing saya Ibu Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Akt. yang sudah baik sekali memberi banyak arahan dalam penyusunan skripsi yang saya buat, terimakasih banyak atas semuanya.*
- *Untuk para dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya, terutama mba Kiki, Pak Emile dan Pak Suryo dosen tercinta.*
- *Untuk sahabat nan aduhai Mayveni selalu hadir dan duo Annisa (Annisa Aprilliani dan Annisa Soffat), ngapak vs sunda dimana kalo kita udah kumpul otaknya pada geser tidak tahu arah semoga kedepannya kita menjadi wanita yang sukses dunia akherat.*
- *Untuk sahabat SMP saya (Veni, Uus, Nia, Samroh, Mei, Desi, Yayan, dll), yang sekarang sudah langka banget buat ngumpul.*
- *Untuk Tedi Elko Putra yang baru kenal menjelang penyusunan skripsi ini dibuat, tapi sudah baik sekali, banyak membantu sampai detik persembahan ini diketik. Terimakasih, semoga kebaikanmu dibalas oleh Allah SWT.*
- *Untuk keluarga SEMUT MERAH (Veni, Soffat, Nissa, Cahya, Wida, Umo, Hasbi, Putra, Olga, Prasta, Ali Mufti, Ali Akbar, Gesa, Dio, Paksi, Fase, dan personel lainnya) bakal kangen adventure, ngebolang, dan gila-gilaan bareng kalian. Semoga kita tetap bisa menjalin tali silaturahmi sampai kakek nenek, Amiin*

- *Untuk Sahabat seperjuangan Asnawi semoga mimpinya menjadi Boss tercapai.*
- *Untuk mba Intan yang sudah baik banget ngasih usulan skripsinya buat dijadiin replikasi skripsi saya sampai akhirnya skripsi ini selesai dibuat, terimakasih banyak mba Intan.*
- *Untuk keluarga KKN 59 (Veni, Epi, Dennis, Ayi, Manda, Ais, sese, Indah, Brian, Badri, Fadli, Pepse, Okto, Mas Amhar, Aji, Fitra, Widia, Ibu Dukuh dan Pak Dukuh Sedayu) wanita dan lelaki ular ihhhhiiiiirrrrrrrr kalian luar biasa.*
- *Untuk keluarga IKAMADA (Veni, Eggy, Desy, Wulan, Atul, Ripul, Rama, Obed, Agis, Reza, Iqbal, Rizki, Yoga, Fadil, irhan, Ninta, dll yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu) semoga IKAMADA meregenerasi sampai seterusnya.*
- *Teman-teman jurusan Akuntansi 2012 pada umumnya dan Akuntansi kelas (J) pada khususnya yang menjadi teman dalam suka maupun duka.*
- *Untuk yang pernah singgah dihati Assalamualaikum wa Wassalam, Hi! and Goodbye.*
- *Untuk teman-teman kos KAMELIA (Mega, Wista, mba Dela, mba Nia, mba Eka, Ulfa, mba Wulan, mba Rere, dan hane).*
- *Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- *Untuk semua orang disekeliling saya.*

INTISARI

Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam khususnya di Yogyakarta, merupakan tempat strategis untuk tumbuhnya kegiatan ekonomi yang berbasis syariah, termasuk asuransi syariah. Kondisi ini membuat persaingan dalam mencari dan mempertahankan nasabah harus selalu dilakukan perusahaan asuransi syariah agar mampu bersaing dengan kompetitornya. Pentingnya loyalitas pelanggan dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Pemasar sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya, dengan diterapkannya *Good Corporate Governance* terbukti dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *Syariah Governance* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji regresi sederhana dan uji regresi berganda pada *SPSS For Windows Ver 22* membuktikan bahwa *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dan *Syariah Governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat ditarik beberapa implikasi manajerial, yaitu loyalitas ditingkatkan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan *Syariah Governance*.

Kata kunci: *Syariah Governance*, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, asuransi Syariah.

ABSTRACT

Indonesia, which is predominantly Muslim, especially in Yogyakarta, is a strategic place for the growth of sharia-based economic activities, including Takaful. This condition makes the competition in finding and retaining customers must always be carried out Islamic insurance company in order to compete with its competitors. The importance of customer loyalty in marketing no doubt. Marketers really expects to retain customers in the long term, even if maybe forever, with the implementation of good corporate governance is proven to have a positive impact for the company, this study aims to determine the effect of the implementation of Shariah Governance on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable.

Results of testing the hypothesis by using simple regression test and regression test in SPSS for Windows Ver 22. Shariah Governance significant positive effect on customer satisfaction, Shariah Governance significant positive effect on customer loyalty, customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty and Shariah Governance influential significantly to customer loyalty through customer satisfaction. Based on the results of testing the hypothesis that it can be several managerial implications, namely loyalty increased by increasing customer satisfaction and Shariah Governance.

Keywords: Sharia governance , customer loyalty , customer satisfaction , Sharia Insurance.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Nasabah Asuransi Syariah di Yogyakarta)”.

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 organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, S.E., M.Si., Ak., selaku Kepala Program Studi Akuntansi dan Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Peni Nugraheni, SE., M.Sc., Akt., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan waktunya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membimbing penulis selama ini.
5. Kedua orang tuaku yang tak pernah berhenti memberikan cintanya kepadaku, juga kedua adikku. Kalianlah motivasi dan inspirasiku selama ini. Tak ada yang mampu mewakili rasa bangga dan terima kasihku kepada kalian.
6. 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 dengan topik ini.

Yogyakarta, 10 Desember 2015

Penulis

Lia Fauziah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Sikap dan Perilaku	10
2.2. Teori Persepsi.....	12
2.3. Asuransi Syariah	13
2.4. <i>Syariah Governance</i>	16

2.5. Kepuasan Nasabah.....	18
2.6. Loyalitas Nasabah.....	21
2.7. Penurunan Hipotesis	23
2.7.1. Syariah Governance dan Kepuasan Nasabah.....	23
2.7.2. Syariah Governance & Loyalitas Nasabah.....	25
2.7.3. Kepuasan Nasabah & Loyalitas Nasabah.....	26
2.7.4. Pengaruh Syariah Governance,.....	
Kepuasan & Loyalitas Nasabah.....	27
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	28

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian & Sumber Data	29
3.2. Populasi & Sampel.....	29
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4. Definisi Operasional.....	31
3.4.1. Penjelasan dari Operasional Variabel.....	31
3.4.2. Pengukuran Variabel.....	33
3.5. Metode Analisis Data.....	34
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2. Analisis Kuantitatif.....	34
3.5.3. Uji Validitas & Reliabilitas.....	35
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.4.1. Uji Normalitas.....	36
3.5.4.2. Uji Multikolinieritas.....	37
3.5.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.5.5. Uji Hipotesis.....	38
3.5.6. Analisis Regresi.....	39
3.5.6.1. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).....	39
3.5.6.2. Uji Simultan (Nilai N).....	40
3.5.6.3. Uji Parsial (Nilai t).....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek & Subjek Penelitian	43
4.1.1. Penyebaran Kuesioner.....	43
4.1.2. Karakteristik Responden.....	44
4.2. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
4.3. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	53
4.3.1. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Variabel (X1).....	53
4.3.2. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Variabel (X2).....	56
4.3.3. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Variabel (Y).....	58
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	59
4.4.2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda dengan V. Intervening.....	63
4.5.1. Model Regresi Sederhana.....	64
4.5.2. Model Regresi Berganda.....	66
4.6. Pembahasan.....	69
4.6.1. Pembahasan Hipotesis 1.....	69
4.6.2. Pembahasan Hipotesis 2.....	70
4.6.3. Pembahasan Hipotesis 3.....	70
4.6.4. Pembahasan Hipotesis 4.....	71

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

4.7. Kesimpulan	73
4.8. Keterbatasan	74
4.9. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Klasifikasi permasalahan dalam asuransi jiwa dan kesehatan di Indonesia.....	3
2.3. Perbedaan asuransi syariah & konvensional	14
4.1. Analisis penyebaran pengembalian kuesioner	43
4.2. Jumlah responden menurut jenis kelamin.....	44
4.3. Jumlah responden menurut umur.....	45
4.4. Jumlah responden menurut pendidikan terakhir.....	46
4.5. Jumlah responden menurut pekerjaan	47
4.6. Jumlah responden menurut asuransi yang dimiliki	48
4.7. Jumlah responden menurut rentan waktu menjadi nasabah asuransi syariah.....	49
4.8. Jumlah responden menurut pendapatan.....	50
4.9. Jumlah responden menurut alasan menjadi nasabah asuransi syariah	51
4.10. Uji statistic deskriptif.....	52
4.11. Hasil uji validitas variabel (X1) <i>Syariah Governance</i>	53
4.12. Hasil uji reliabilitas variabel (X1) <i>Syariah Governance</i>	55
4.13. Hasil uji validitas variabel (X2) kepuasan nasabah.....	56
4.14. Hasil uji reliabilitas variabel (X2) kepuasan nasabah.....	57
4.15. Hasil uji validitas variabel (Y) loyalitas nasabah.....	58
4.16. Hasil uji reliabilitas variabel (Y) loyalitas nasabah	59
4.17. Hasil uji normalitas.	60
4.18. Hasil uji normalitas setelah outlier	61
4.19. Hasil uji multikolinieritas.....	62
4.20. Hasil uji heteroskedastisitas	63
4.21. Hasil uji koefisien determinasi regresi sederhana.....	64
4.22. Hasil uji simultan regresi sederhana.....	65
4.23. Hasil uji parsial regresi sederhana.....	65
4.24. Hasil uji koefisien determinasi regresi berganda.....	66

4.25. Hasil uji simultan regresi berganda.....	67
4.26. Hasil uji parsial regresi berganda.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8. Kerangka pemikiran teoritis.....	26
--	----