

**PENGARUH IMPLEMENTASI SHARIAH GOVERNANCE TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI REPUTASI BANK SYARIAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di
Jawa Barat)

***THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE
TO LOYALTY THROUGH REPUTATION OF ISLAMIC BANK AS AN
INTERVENING VARIABEL***

(Study on Customer of Islamic Bank and Islamic Business Units in West Java)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

**ANNISA APRILIANI
20120420396**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

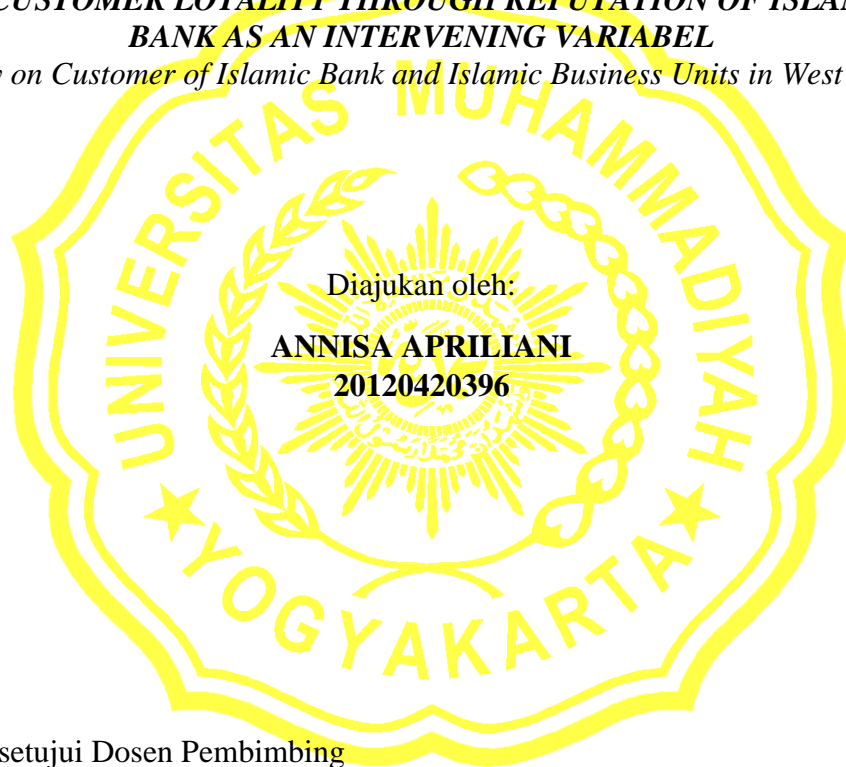
SKRIPSI

PENGARUH IMPLEMENTASI SHARIAH GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI REPUTASI BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di
Jawa Barat)

THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE TO CUSTOMER LOYALITY THROUGH REPUTATION OF ISLAMIC BANK AS AN INTERVENING VARIABLE

(Study on Customer of Islamic Bank and Islamic Business Units in West Java)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Ak.CA

NIK: 143 083

Tanggal, 31 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SHARIAH GOVERNANCE
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI REPUTASI
BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di
Jawa Barat)

**THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION OF SHARIAH GOVERNANCE
TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH REPUTATION OF ISLAMIC
BANK AS AN INTERVENING VARIABLE**

(Study on Customer of Islamic Bank and Islamic Business Units in West Java)

Diajukan oleh:

ANNISA APRILIANI
20120420396

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

Tanggal, 27 Januari 2016

Yang terdiri dari

Evi Rahmawati, Ph.D.,M.Acc.,Ak.,CA

Ketua Tim Penguji

Peni Nugraheni, SE.,M.Sc.,Ak.,CA

Anggota Tim Penguji

Emile Satia Darma, SE.,M.Si.,Ak

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., Msi,

NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Annisa Apriliani

Nomor Mahasiswa : 20120420396

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENGARUH IMPLEMENTASI *SHARIAH GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI REPUTASI BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Jawa Barat)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelas keserjanaan 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, 31 Desember 2015

Annisa Apriliani

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lan) dan berharaplah kepada Tuhanmu.”
(Q.S. Al Insyirah : 6-8)

“Hai orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”
(Q.S. Al-Baqarah : 153)

Anda tidak bisa mengubah oranglain, Anda harus menjadi perubahan yang Anda harapkan dari orang lain.
(Mahatma Gandhi)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya keseungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”
(QS. Al Ankabut : 9)

“Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat.”
(QS. Al Mujadalah : 11)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”
(Nelson Mandela)

“Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: “berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”
(Q.S. Al-Mujadilah : 11)

PERSEMBAHAN

1. *Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini.*
2. *Kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan terbaik bagi seluruh umat Islam.*
3. *Untuk orangtua saya tercinta yang telah memberikan segalanya untuk saya. Terimakasih sudah memberikan doa, semangat, motivasi, perhatian, dan nasehatnya. Terucap do'a semoga Allah selalu memberikan kesehatan, keselamatan, kebahagiaan dunia dan akhirat serta semoga Allah senantiasa menyayangi keduanya sebagaimana mereka menyayangi saya dan semoga mereka menjadi ahli surganya Allah SWT. Aamiin*
4. *Terimakasih tak terhingga untuk dosen pembimbing saya Bu Peni Nugraheni, S.E.,M.Sc.,Ak.,CA yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.*
5. *Terimakasih kepada para dosen akuntansi yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.*
6. *Terimakasih untuk kedua kakak saya yang telah memberikan nasehat, semangat, serta pengalamannya dalam memberikan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.*
7. *Untuk Indri Ardiyanti saudariku, terimakasih atas waktunya yang telah menemani dan membantu saya dalam menyebarkan kuisioner serta terimakasih telah bersedia memberikan tumpangan motor dan kostannya sekedar untuk tidur semoga selalu diberikan kebahagiaan.*
8. *Untuk sahabat Annisa Soffat, partner dari semester 3 ngontrak bareng, pindah bareng, dan kost bareng, sekarang lulus bareng. Semoga diberikan pasangan yang awet dan membahagiakan.*
9. *Untuk sahabat nan aduhai Annisa Soffat sesama mojang sunda tapi blesteran Kendal dan duo ngapak (Lia Fauziyah dan Mayveni) yang ucapanya hanya mereka berdua dan kaumnya yang mengerti, semoga kita mendapatkan kebahagiaan di dunia dan di akherat. Amiinn.*
10. *Untuk sahabat ginc arabers (Annena, Iwul, Melati, Syerli) semoga diberikan kesuksesan dan kebahagiaan untuk kita semua. Semoga masih diberikan kesempatan untuk kita bertemu lagi dilain waktu, dan dilain tempat.*
11. *Untuk keluarga SEMUT MERAH (Lia, Soffat, Veni, Cahya, Wida, Umo, Olga, Hasbi, Putra, Prasta, Ali Mufti, Ali Akbar, Gesa, Dio, Paksi, Fase, dan personel lainnya) kita dipertemukan dan didewasakan oleh kerasnya alam, bakal rindu ngeadventure, ngetrip, dan seru-seruan bareng kalian. Semoga kita sukses kedepannya, aamiin dan*

semoga kita tetap bisa menjalin tali silaturahmi sampai kakek nenek dan yang paling utama semoga kita menjadi ahli surganya Allah SWT, Aamiin

- 12. Teman-teman jurusan Akuntansi 2012 pada umumnya dan Akuntansi kelas (J) pada khususnya yang menjadi teman dalam suka maupun duka.*
- 13. Untuk Ibu dan Bapa kost Puri Madani yang sudah memberikan kenyamanan sehingga saya tidak mau berpindah ketempat lain.*
- 14. Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- 15. Untuk semua orang disekeliling saya.*
- 16. Dan untuk semua pihak yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.*

INTISARI

Perkembangan syariah saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan menjadi bagian dari kehidupan keuangan di dunia Islam. Namun pada awal tahun 2015 perkembangan jumlah aset dan Dana Pihak Ketiga (DPK) mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya anggapan masyarakat bahwa bank syariah dan bank konvensional adalah sama serta masyarakat masih meragukan kepatuhan bank syariah terhadap syariah. Oleh karena itu diperlukan strategi pengembangan melalui implementasi *shariah governance*. *Shariah governance* diharapkan dapat berdampak pada reputasi bank syariah dan menciptakan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah yang pada akhirnya dapat meningkatkan pangsa pasar bank syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi *shariah governance* terhadap reputasi dan loyalitas nasabah. Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Jawa Barat. Sampel yang digunakan berjumlah 129 responden dengan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada nasabah bank syariah di Jawa Barat. Pengukuran instrumen menggunakan skala likert 1-5 dari Sangat Tidak Setuju (STS0 sampai yang Sangat Setuju (SS). Untuk menguji pengaruh implementasi syariah governance terhadap reputasi dan loyalitas nasabah digunakan program SPSS 22.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan uji regresi sederhana dan regresi berganda membuktikan bahwa *shariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi bank syariah, *shariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan reputasi bank syariah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *shariah governance* dan reputasi bank syariah mempunyai andil yang besar dalam menjalin kemitraan dengan bank syariah dan memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah.

Kata kunci : Bank Syariah, *shariah governance*, reputasi, loyalitas

ABSTRACT

The development of sharia is currently experiencing rapid growth and become part of financial life in the Islamic world. But in early 2015 the development of asset and third party fund (DPK) has decreased. This is because there are many public perception that Islamic banks and conventional banks are the same and people are still dubious to sharia compliance of Islamic bank. Therefore we need a development strategy through the implementation of sharia governance. Sharia governance is expected to have an impact on the reputation of Islamic banks and create customer confidence towards Islamic banks, which in turn can increase the market share of Islamic banks.

The purpose of this study was to determine the effect of implementation of sharia governance to reputation and customer loyalty. The object of this study are customers of Islamic Banks and Sharia Business Unit in West Java. The sample was 129 respondents with purposive sampling. This research is a field research with a quantitative approach. The data used is primary data obtained based on respondents' answers to questionnaires distributed by the researchers to customers of Islamic banks in West Java. Measurement instrument using a Likert scale 1-5 from Strongly Disagree (STS) until the Strongly Agree (SS). To test the effect of the implementation of sharia governance to reputation and customer loyalty used SPSS 22.

From the results of data processing using simple regression and multiple regression prove that the sharia governance significant positive effect on the reputation of Islamic banks, sharia governance significant positive effect on customer loyalty, and the reputation of Islamic banks significant positive effect on customer loyalty. This shows that the sharia governance and reputation of Islamic banks have major stakes in partnership with Islamic banks and decided to maintain the Islamic banks.

Keywords : *islamic banking, sharia governance, reputation, loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi *Shariah Governance* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Reputasi Bank Syariah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Jawa Barat)”.

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.,Ak.,CA 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. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang membantu kelancaran dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Orangtua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa restu, dukungan, perhatian, dan nasihat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
7. 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, 31 Desember 2015

Penulis

Annisa Apriliani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS)	9
2. <i>Shariah Governance</i>	12
3. Reputasi	17
4. Loyalitas	20
B. Penurunan Hipotesis	22
1. <i>Shariah governance</i> dan reputasi bank syariah	22

2.	<i>Shariah governance</i> dan loyalitas nasabah	23
3.	Reputasi bank syariah dan loyalitas nasabah	25
4.	<i>Shariah Governance</i> terhadap loyalitas nasabah melalui reputasi bank syariah	26
C.	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis Penelitian dan Sumber Data	28
B.	Populasi dan Sampel	28
C.	Metode Pengumpulan Data	29
D.	Definisi Operasional	30
E.	Metode Analisis Data	32
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
1.	Uji Validitas	33
2.	Uji Reliabilitas	33
G.	Uji Asumsi Klasik	34
1.	Uji Normalitas	34
2.	Uji Multikolinearitas	34
3.	Uji Heteroskedastisitas	35
H.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	35
1.	Analisis Data	35
2.	Uji Hipotesis	36
a.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
b.	Uji Nilai F	37
c.	Uji Nilai t	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B.	Karakteristik Responden	41
1.	Jenis Kelamin	41
2.	Umur	42

3. Tingkat Pendidikan	42
4. Pekerjaan	43
5. Nasabah Responden	44
C. Analisis Deskriptif	45
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
1. Uji Validitas Instrumen	47
2. Uji Reliabilitas Instrumen	48
E. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Multikolinearitas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	51
F. Analisis Data	52
1. Model Regresi Sederhana	52
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
b. Uji Simultan (F)	53
c. Uji Parsial (t)	53
2. Model Regresi Berganda	54
a. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	55
b. Uji Simultan (F)	55
c. Uji Parsial (t)	56
G. Pembahasan	58
1. Pengaruh <i>shariah governance</i> terhadap reputasi bank syariah	58
2. Pengaruh <i>shariah governance</i> terhadap loyalitas nasabah	59
3. Pengaruh reputasi bank syariah terhadap loyalitas nasabah	60
4. Pengaruh <i>shariah governance</i> terhadap loyalitas nasabah melalui reputasi bank syariah	61

BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	62
	B. Keterbatasan	63
	C. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Kelembagaan Bank Syariah di Indonesia	2
Tabel 1.2	Statistik Perkembangan Aset dan Pembiayaan Perbankan Syariah	3
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuisisioner	40
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.6	Klasifikasi Nasabah Responden	44
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.8	Uji Validitas Instrumen	47
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Instrumen	48
Tabel 4.10	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	50
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi Regresi Sederhana	52
Tabel 4.14	Uji Simultan (F) Regresi Sederhana	53
Tabel 4.15	Uji Parsial (t) Regresi Sederhana	54
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi Regresi Berganda	55
Tabel 4.17	Uji Simultan (F) Regresi Berganda	55
Tabel 4.18	Uji Parsial (t) Regresi Berganda	56
Tabel 4.19	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
------------	-----------------------------------	----