



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Syariah dan Hukum



**Disusun Oleh :**

**MAROLI SIREGAR**

**NIM. 12120520401**

**PROGRAM S1**

**EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1446 H / 2025 M**



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul ***“Pengaruh Good Corporate Dan Shariah Compliance***

**Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”**,

yang ditulis oleh:

Nama : Maroli Siregar

NIM : 12120520401

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Demikian surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan

dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri

Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Mei 2025

Pembimbing II

Nuryanti, ME, Sy

NIP. 198701032023212035

Pembimbing I

Ahmad Haindalah ME, Sy.

NIP. 198607292025211011



UIN SUSKA RIAU

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN SHARIAH COMPLIANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA**", yang ditulis oleh:

Numa : Maroli Siregar  
NIM : 12120520401  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 17 Juni 2025  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah LT 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juni 2025  
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. Ade Fariz Fahrullah, M.Ag

Sekretaris  
Zilal Afwa Ajidin.,SE.,MA

Pengaji I  
Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

Pengaji II  
Dr. Musnawati, SE., M.Ak

Mengetahui,

Dekan-Fakultas Syariah dan Hukum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : Maroli Siregar  
**NIM** : 12120520401  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Garonggang 08 Juli 2003  
**Fakultas** : Syariah Dan Hukum  
**Prodi** : Ekonomi Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh *Good Corporate Governance Dan Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 2 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Maroli Siregar

NIM. 12120520401



UIN SUSKA RIAU

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN SHARIAH COMPLIANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA**", yang ditulis

oleh:

Nama : Maroli Siregar  
NIM : 12120520401  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 17 Juni 2025  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah LT 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juni 2025  
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

**Dr. Ade Fariz Fahrullah, M.Ag**

Sekretaris

**Zilal Afwa Ajidin.,SE.,MA**

Penguji I

**Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh**

Penguji II

**Dr. Musnawati, SE., M.Ak**

Mengetahui,  
Wakil Dekan I

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Ic., M.A**  
NIP. 19711006 200212 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK****Maroli Siregar (2025)****: Pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya upaya mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia ditengah pertumbuhan aset yang signifikan namun diiringi dengan tantangan dalam menjaga kesetian nasabah, termasuk pada unit Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Ditengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, loyalitas nasabah menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan dan stabilitas operasional, sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti penerapan *good corporate governance* dan kepatuhan terhadap perinsip syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Jenis penelitian ini penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif yang berlokasi di Gunung Tua kecamatan Padang Lawas Utara. Teknik penggunaan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan rumus *sllovin* sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji asumsi klasik dengan bantuan *software SPSS* versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *good corporate governance* dan *shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Hal ini dibuktikan dengan regresi linier berganda di peroleh  $Y = 6,031 + 0,451 X_1 + 0,297 X_2$ . Hasil uji *t* *good corporate governance* ( $X_1$ ) nilai *t*-hitung sebesar  $3,157 > t$ -tabel (1,985) dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji *t* *shariah compliance* ( $X_2$ ) nilai *t*-hitung sebesar  $3,910 > t$ -tabel (1,985) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji simultan nilai *f*-hitung sebesar  $19,305 > f$ -tabel (3,09) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil Koefisien determinasi sebesar 0,274 menunjukkan bahwa 27,4% variasi dependen (loyalitas nasabah) dapat dijelaskan variabel-variabel independen *good corporate governance* dan *shariah compliance*.

**Kata Kunci:** *good corporate governance, shariah compliance, loyalitas nasabah*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KATA PENGANTAR**

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan proposal penelitian ini sesuai dengan harapan dan keinginan. Tak lupa pula, shalawat dan salam tercurah kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah membibing umat manusia dari kegelapan jahiliyah menuju alam yang terang benderang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan penelitian ini, masih terdapat kekurangan dan ketidak sempurnaan. penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penelitian ini dapat diperbaiki dan ditingkatkan kebermanfaatannya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta saya yakni Ayahanda Panggabean Siregar dan Ibunda Nurrohani Harahap, yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, doa, semangat dan dukungan tanpa henti. Meski tidak sampe merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, mereka tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik untuk saya. Dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Ekonomi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ibu Prof.Dr.Hj. Leny Nofianti, MS,S.E,M.Si,Ak.Ca. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Beserta Jajarannya.
3. Bapak Zulkifli, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H.Akmal Munir, Lc.MA, Selaku Dekan I, Bapak Dr. H.Mawardi, M.Si, Selaku Wakil Dekan II, Dan Ibu Dr. Sofiah Hardani, M.Ag, Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Muhammad Nurwahid S.Ag, M.Ag, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah. Dan Bapak Syamsurrizal, S.E., M.Sc, Ak, CA. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
6. Bapak Ahmad Hamdalah, S.E.I, ME.Sy. Dan Ibu Nuryanti S.E.I, ME.Sy Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan arahan serta dukungannya kepada penulis.
7. Ibu Dr. Jenita, S.E., M.M. Selaku Dosen Penasehat Akademik (PA)
8. Bapak ibu dosen fakultas syariah dan hukum yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penelitian selama mengikuti perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah menyediakan referensi bagi penelitian penulis.
10. Kepala dan seluruh staf Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, yang telah memberikan izin serta membantu dalam pengumpulan data untuk penelitian ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan informasi yang sangat berharga untuk kelancaran penelitian ini.
12. Terima kasih kepada abang, kakak, dan adik yang telah memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
13. Teman-teman seperjuangan S.E sekaligus sebagai sahabat tercinta, Naimah, Rini, Novita dan Siti hr, yang selalu menjadi tempat berbagai suka dan duka selama masa kuliah. Terimakasih atas kebersamaan, canda tawa, dan semangat yang tak pernah padam.
14. Seluruh anggota ekonomi syariah kelas A, terutama Rovina Ayu, Yola, Handini, dan Neni. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan semangat saling mendukung selama menempuh perjalanan kuliah ini.
15. Sahabat-sahabat tercinta yang meskipun terpisah jarak, tetap hadir dengan doa, Semangat dan perhatian. Terima kasih kepada legiana, Jahrona, Ana, Zakia, dan Asmaria atas motivasi dan dukungan kalian menjadi penguat di saat-saat sulit.
16. Untuk penulis, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah memilih untuk terus berjuang, belajar, dan tumbuh. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa segala sesuatu yang diperjuangkan dengan sungguh-sungguh, pada akhirnya akan menemukan jalannya.

Pekanbaru, 17 Maret 2025

Penulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penlitian .....	7
E. Sistematikan Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	11
A. Good Corporate Governance.....	11
B. <i>Shariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah).....	17
C. Loyalitas Nasabah .....	30
D. Penelitian Terdahulu .....	34
E. Kerangka Berpikir .....	37
F. Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	39
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Subjek dan Objek Penellitian .....	40
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Sumber Data .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
I. Operasional Variabel.....	51

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

J. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	53
---	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....** 59

A. Hasil Penelitian .....	59
1. Karakteristik Responden .....	59
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	62
3. Teknik Analisis Data .....	63
B. Pembahasan .....	75

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....** 81

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPRIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3. 1 Skala likert .....	44
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel .....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	62
Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskripstif.....	63
Tabel 4. 6 Uji Valliditas .....	64
Tabel 4. 7 Uji reliabilitas.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji SPSS .....	66
Tabel 4. 9 Grafik Histogram .....	67
Tabel 4. 10 Uji multikolinearitas .....	68
Tabel 4. 11 Uji heteroskedastisitas .....	70
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 4. 13 Uji T .....	73
Tabel 4. 14 Uji F .....	74
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi .....	75



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berpikir .....	37
---	----

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB I****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai negara mayoritas penduduk Muslim, Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan sistem keuangan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin menjalankan aktivitas ekonomi dan keuangan sesuai dengan ajaran agama, dengan menghindari praktik-praktik riba (bunga), maysir (spekulasi), dan gharar (ketidakpastian). Sistem perbankan syariah tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan semata, namun juga bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan ekonomi umat secara adil dan merata.<sup>1</sup>

Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peran penting dalam mengembangkan sektor perbankan syariah. Setelah melalui proses penggabungan beberapa bank syariah besar, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah, BSI kini menjadi salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dengan aset yang terus menunjukkan pertumbuhan signifikan. Berdasarkan data per 2024, total aset BSI meningkat 15,55% atau Rp 54,99 triliun dari tahun sebelumnya sebesar

---

<sup>1</sup> Rizki Amelia Putri, dkk, "Pengaruh Shariah Compliance, Promosi Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Pekanbaru", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, Vol. 3, No. 2, (2024), hal.383.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rp 353,62 triliun sehingga menjadi Rp 408,621 triliun.<sup>2</sup> Pencapaian tersebut mencerminkan semakin maningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah sebagai lembaga keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan finansial dengan prinsip syariah. Namun demikian, meskipun sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif, salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu kunci keberlanjutan dan pertumbuhan sebuah bank. Loyalitas nasabah dapat dipahami sebagai wujud kesetiaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks perbankan syariah, loyalitas ini menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu institusi perbankan. Hal ini dikarenakan loyalitas mencerminkan tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank, sehingga nasabah cenderung tidak akan beralih ke layanan perbankan lain. Nasabah yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan layanan bank, tetapi juga akan merekomendasikan produk dan layanan tersebut kepada orang lain, yang dapat memperluas pangsa pasar bank. Sebuah studi yang dilakukan oleh Bank Indonesia mengungkapkan bahwa nasabah cenderung berhenti menggunakan layanan perbankan atau tidak menunjukkan loyalitas karena adanya keraguan terkait penerapan prinsip hukum syariah oleh bank.<sup>3</sup>

Dalam konteks perbankan syariah, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu penerapan *Good Corporate Governance*

<sup>2</sup> Laporan Tahunan 2024 PT Bank Syariah Indonesia, TBK

<sup>3</sup> Nurul Vita Oktaviani, dkk, "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Trade Center", Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi, Vol. 2, No. 2, (2021), hal.3.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(GCG) dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*shariah compliance*).

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) penerapan *Good corporate governance* (GCG) memiliki peranan yang sangat penting bagi industri keuangan syariah, khususnya perbankan. Dengan diterapkannya *good corporate governance*, eksistensi perbankan dapat terjaga, serta dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Selain itu, penerapan *good corporate governance* juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.<sup>4</sup>

*Good corporate governance* (GCG) merupakan seperangkat aturan dan prinsip yang diterapkan untuk mengatur hubungan antara seluruh pihak yang terlibat dalam perusahaan untuk menjalankan usaha dengan benar sesuai hak dan kewajibannya. *Good corporate governance* adalah salah satu sistem pengelolaan bank yang baik, mencakup prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, independen dan kewajaran. Nasabah yang merasa bank dikelola dengan cara yang transparan dan bertanggung jawab akan lebih merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk dan layanan bank. Sebaliknya, kegagalan bank dalam menerapkan prinsip-prinsip *good corporate governance* dengan baik dapat mengurangi tingkat kepercayaan nasabah dan mempengaruhi loyalitas mereka.

Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah (*shariah compliance*) juga merupakan faktor krusial dalam membangun loyalitas nasabah pada bank syariah. Menurut Nafis, *shariah compliance* adalah implementasi pemenuhan

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal.4.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh prinsip syariah dalam suatu lembaga, yang tercermin dalam karakteristik, integritas, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap seluruh ketentuan yang diterapkan oleh Bank Indonesia.<sup>5</sup> Ansori menyatakan, *shariah compliancee* merupakan suatu indikator pengungkapan prinsip-prinsip Islam yang bertujuan untuk memastikan bahwa bank syariah beroperasi sesuai dengan ketentuan syariah. Sementara itu, Andriand Sutedi menambahkan bahwa kepatuhan syariah dalam konteks operasional merujuk pada kewajiban bank untuk mematuhi Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), karena fatwa DSN merupakan bentuk konkret dari prinsip dan aturan syariah yang harus dijalankan oleh bank.<sup>6</sup>

Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kepatuhan syariah merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh bank syariah. Bank syariah harus menjadikan fatwa DSN MUI dan ketentuan Bank Indonesia sebagai acuan utama dalam mengukur tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, nilai utama yang menjadi harapan masyarakat dari bank syariah akan hilang, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan nasabah untuk memilih atau tetap menggunakan layanan bank syariah tersebut. Nasabah yang memilih bank syariah umumnya memiliki ekspektasi tinggi terhadap tingkat kepatuhan bank terhadap syariah dalam setiap transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat

<sup>5</sup>Rizki Amelia Putri, dkk, *Op.Cit.*, hal.840.

<sup>6</sup> Uswatun Hasanah, dkk, "Analisis Penerapan Shariah Compliance Pada Produk Pembiayaan KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 4, No. 2, (2022), hal.145.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah, semakin besar peluang untuk memproleh loyalitas nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rezeki Rahman, menunjukkan bahwa variabel *Good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dan *shariah compliance* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah serta variabel *good corporate governance* dan *shariah compliance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Makassar Kantor Cabang Pettarani. Berdasarkan hasil regresi linier berganda dalam penelitian Sri Rezeki Rahman, diperoleh nilai koefisien untuk variabel *good corporate Governance* sebesar 0,376 dan untuk variabel *shariah compliace* sebesar 0,721. Sementara itu dalam penelitian ini nilai koefisien untuk variabel *good corporate governance* sebesar 0,451 dan *shariah compliance* sebesar 0,297. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, pengaruh GCG terhadap loyalitas nasabah lebih dominan dibandingkan shariah compliance. Sebaliknya, pada Bank Syariah Indonesia Makassar Kantor Cabang Pettarani, pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah lebih besar dibandingkan dengan *good corporate governance*.

Sedangkan pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nurul Vita Oktaviani, dkk dengan judul “Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Trade Center” yang meliputi *Transparancy, Accountability, Responsibilty, Independency* dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Fairness*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima indikator tersebut tidak semua berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. *Transparancy*, *Responsibility* dan *Fairness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan *Independency* dan *Accountability* tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun *good corporate governance* prinsip *Transparancy*, *Accountability*, *Responsibility*, *Independency*, dan *fairness* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Center.

Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan total aset yang signifikan, namun ditengah pencapaian tersebut loyalitas nasabah menjadi tantangan utama bagi perbankan syariah. Loyalitas nasabah tidak hanya menjadi indikator keberhasilan suatu bank dalam memberikan layanan dan memenuhi kebutuhan konsumennya, tetapi juga merupakan faktor kunci dalam keberlanjutan bisnis, meningkatkan profitabilitas, serta memperkuat daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Permasalahan ini menjadi semakin penting mengingat loyalitas nasabah tidak dapat dibangun hanya melalui produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana prinsip-prinsip GCG dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Good Corporate Governance Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”**.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B. Batasan Masalah

Batasan masalah ini diterapkan guna memfokuskan kajian yang akan dilakukan, memungkinkan pencapaian penelitian menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Dengan demikian, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan dua dimensi utama, yaitu frekuensi transaksi nasabah dan kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan dari BSI KCP Gunung Tua.

### C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *good corporate governance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
2. Apakah *shariah compliance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
3. Apakah *good corporate governance* dan *shariah compliance* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

### D. Tujuan dan Manfaat Penlitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *good corporate governance* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
2. Untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua .

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk menjelaskan pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya literatur mengenai pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, serta memperbaiki pemahaman mendalam tentang penerapan prinsip GCG dan kepatuhan syariah dalam konteks perbankan syariah.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan pengalaman berharga dalam melaksanakan riset yang menggabungkan teori dan praktik dalam industri perbankan syariah.

##### b. Bagi Bank Syariah Indonesia, khususnya di Kcp Gunung Tua

Peneliti ini memberikan rekomendasi pemahaman strategi mengenai penerapan GCG dan shariah compliance yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

##### c. Bagi Nasabah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti ini memberi pemahaman tentang pentingnya memilih bank yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah tetapi juga merupakan tata kelola yang baik dan transparan. Hal ini dapat membantu nasabah merasa lebih aman dan puas dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

## **E. Sistematikan Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan susunan atau pola penulisan yang digunakan untuk mengarahkan penyusunan laporan penelitian ini agar lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, operasional variabel dan ringkasan penelitian akan dibahas dalam penelitian ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV****: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN**

Pada bab ini akan menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, yaitu pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

**BAB V****: PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait dan peneliti selanjutnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II****KAJIAN PUSTAKA****A. Good Corporate Governance****1. Pengertian Good Corporate Governance**

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/4/PBI/2006, pengertian *Good corporate governance* Perbankan adalah suatu tata kelola bank yang merupakan prinsip keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*) dan kewajaran (*fairness*). Sedangkan untuk bank syariah pengertian dan peraturannya ditetapkan melalui PBI nomor 11/33/PBI/2009, yang mencakup bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Dasar-dasar inilah yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan juga tanggung jawab yang diemban oleh Dewan Komisaris, Direksi, Komite- komite beserta satuan kinerja bank.<sup>7</sup>

Menurut Cadburry Committee, Good corporate governance merupakan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta pemegang kepentingan intren dan ekstren lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain merupakan suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Muhammad Iqbal, dkk, "Konsep Dan Teori Good Corporate Governance Pada PT Bank Syariah Indonesia", Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, Vol. 1, No. 6, Desember, (2023), hal.379.

<sup>8</sup> Sugeng Suroso, *Good Corporate Governance*, Cetakan 1, (Pasuruan: Qiara Media, 2022), hal.14

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*

mendefenisikan *Good corporate governance* sebagai sistem yang dipergunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan bisnis perusahaan. *Corporate Governance* mengatur pembagian tugas, hak dan kewajiban mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan, termasuk pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi dan *stakeholders* lainnya.<sup>9</sup>

Mas Achmad Daniri mendefenisikan *Good corporate governance* adalah suatu pola hubungan, sistem, dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan (Direksi, Komisaris, RUPS) guna memberikan nilai tambah kepada Pemegang saham secara berkesinambungan dalam jangka panjang, dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan norma yang berlaku. Sedangkan menurut Effendi *Good corporate governance* merupakan proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis serta aktivitas perusahaan ke arah peningkatan pertumbuhan bisnis dan akuntabilitas perusahaan.<sup>10</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan *Good corporate governance* adalah seperangkat sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha suatu perseroan untuk memberikan nilai tambah, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada stakeholder, karyawan, kreditor dan masyarakat sekitar agar terciptanya suatu pola atau

<sup>9</sup> Efrizal Syofyan, *Good Corporate Governance*, Cetakan 1, (Malang: Unisma Press, 2021), hal.102.

<sup>10</sup> *Ibid*, hal.104.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan kerja manajemen yang bersih, transparan, dan profesional.

Esensi dari *good corporate governance* adalah peningkatan kinerja perusahaan melalui pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap stakeholder dan pemangku kepentingan lainnya.

## 2. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Prinsip *corporate governance* merupakan tolak ukur yurisdiksi, kunci stabilitas keuangan, standar sistem keuangan yang baik, dan memberikan dasar untuk penilaian komponen *corporate governance* tentang ketaatan terhadap standar. Prinsip-prinsip bersifat *evolusioner* terhadap perubahan yang signifikan untuk mempertahankan peran mereka sebagai instrumen terkemuka untuk pembuatan kebijakan di bidang *corporate governance*.

Prinsip-prinsip *Good corporate governance*, meliputi :

### 1) Prinsip keterbukaan (*transparency*)

Yaitu mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah di akses. Informasi meliputi visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, *cross shareholding*, pejabat eksekutif, pengelola risiko, sistem pengawasan dan pengendalian intren, status kepatuhan, sistem

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pelaksanaan *GCG* serta kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.<sup>11</sup>

2) Prinsip akuntabilitas (*accountability*)

Yaitu penetapan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi, sesuai dengan visi, misi, sasaran dan strategi perusahaan. Semua organ organisasi mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan *good corporate governance*. Terdapatnya *check and balance system* dalam pegelolaan perusahaan.

3) Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Pertanggungjawaban berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku. Perusahaan juga peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

4) Independen (*independency*)

Prinsip Independen yaitu, obyektif dan bebas dari segala tekanan dalam mengambil keputusan. Perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholders* manapun dan tidak berpengaruh oleh kepentingan sepikah serta bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*).

5) Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*)

---

<sup>11</sup> Ikbar Pratama, “*Corporate Governance di Indonesia*”, Cetakan 1, (Gadut: Tri Edukasi Ilmiah, 2024), hal.3.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip Kewajaran yaitu memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholders* berdasarkan azas kesetaraan dan kewajaran. Pemberian kesempatan kepada seluruh *stakeholders* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat, serta memberikan akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.<sup>12</sup>

### 3. Manfaat Penerapan *Good Corporate Governance*

Penerapan *Good corporate governance* tidak hanya melindungi kepentingan para investor saja tetapi juga akan dapat mendatangkan banyak manfaat dan keuntungan bagi perusahaan terkait dan juga pihak-pihak lain yang mempunyai hubungan langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan.

Adapun manfaat *Good corporate governance* yang dikemukakan oleh wilson Arafat yaitu :<sup>13</sup>

- 1) Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan serta lebih meningkatkan pelayanan kepada *stakeholders*.
- 2) Meningkatkan corporate value.
- 3) Meningkatkan kepercayaan investor.
- 4) Pemegang saham akan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan shareholder's value dan

<sup>12</sup> *Ibid*, hal.4.

<sup>13</sup> Sugeng Suroso, *Op.Cit.*, hal.20

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

deviden.

#### **4. *Good Corporate Governance* dalam Pandangan Syariah**

Adapun beberapa prinsip Islam yang mendukung bagi terlaksananya GCG atau tata kelola di dunia perbankan adalah prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah tersebut merupakan dari sistem syariah. Pelaksanaan sistem syariah pada perbankan syariah dapat dilihat dari dua persepektif, yaitu mikro dan makro. Nilai-nilai syariah dalam sistem persepektif mikro menghendaki semua dana yang diprooleh dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati. Nilai-nilai syariah meliputi sebagai berikut :<sup>14</sup>

##### **1) *Shiddiq* (kewajaran)**

Memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Nilai ini mencerminkan bahwa pengelolaan dana masyarakat akan dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang diperkenalkan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*syubhat*), terlebih lagi yang bersifat dilarang (*haram*).

##### **2) *Tabligh* (transparan, keterbukaan)**

Secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk, dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi

<sup>14</sup> Rizayusmada, "Urgensi Prinsip *Good Corporate Governance* Dalam Kegiatan Perbankan Syariah", Jurnal System Palembang University, Vol. 18, No. 1, Januari, (2020), hal.86.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.

**3) *Amanah* (pemenuhan kepercayaan)**

Menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diproleh dari pemilik dana (*shahibul mal*) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).

**4) *Fathanah* (kecerdasan)**

Memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk di dalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*).<sup>15</sup>

**B. *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)****1. Pengertian *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)**

Tingkat kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah dikenal sebagai *shariah compliance*. Bank syariah adalah institusi yang menjadikan prinsip syariah sebagai acuan utama, yang berarti bank syariah menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Ini mencakup semua aspek, termasuk proses konversi. Menurut Adrian Sutedi, kepatuhan terhadap fatwa DSN MUI adalah kewajiban mutlak bagi setiap

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hal.87.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank syariah. Menurut Sukardi, kepatuhan syariah merujuk pada pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam suatu organisasi, yang mencerminkan keunggulan, integritas dan kemurnian bank Islam. Sementara itu, adat patuh merupakan seperangkat aturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yang harus diikuti oleh semua bank, termasuk bank syariah, untuk menjaga stabilitas sistem perbankan.<sup>16</sup>

Adapun menurut Muhammad Syafei Antonio, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*shariah compliance*) adalah landasan utama bagi bank syariah dalam menjalankan segala aktivitasnya.<sup>17</sup>

Ansori berpendapat, kepatuhan syariah dalam bank syariah merupakan indikator untuk memastikan bahwa nilai-nilai syariah terpenuhi, yang berfungsi untuk menjamin bahwa bank Islam mematuhi prinsip-prinsip syariah sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pihak bank.<sup>18</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah, yang juga dikenal sebagai *shariah compliance*, merupakan aturan yang harus diikuti oleh lembaga keuangan syariah. Aturan ini ditetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bersumber dari Al-Quran dan Hadist.

## 2. Prinsip-prinsip Syariah dalam Perbankan Syariah

Dalam pelaksanaannya, perbankan syariah harus beroperasi sesuai

<sup>16</sup> Novita sari, dkk, “ Pengaruh Customer Value Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervning”, Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI), Vol. 4, No. 3, Juli (2024), hal.715.

<sup>17</sup> Dinda Kartika, dkk, “ Analisis Kepatuhan Syariah Pada Produk FLPP Sejahtera Tapak Di Bank Sumut Kcp Syariah Karya ”, Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 5, No. 1, (2023), hal.6.

<sup>18</sup> Nilam Sari, dkk, “ Penerapan Shariah Compliance Produk Pembiayaan Murabahah BSM Griya Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh ”, Jurnal Nisbah, Vol. 7, N0. 1, (2021), hal.32.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan prinsip-prinsip berikut:<sup>19</sup>

- a. Keadilan, prinsip ini menekankan pentingnya berbagi keuntungan berdasarkan penjualan yang nyata, sesuai dengan kontrubusi dan risiko yang dihadapi oleh masing-masing pihak.
- b. Kemitraan, dalam prinsip ini, nasabah yang menyimpan dana dan pengguna dana, serta lembaga keuangan, dianggap sebagai mitra setara yang saling mendukung untuk mencapai tujuan keuntungan bersama.
- c. Transparansi, lembaga keuangan syariah diwajibkan untuk menyediakan laporan keuangan yang jelas dan berkelanjutan, sehingga dapat memahami kondisi keuangan mereka.
- d. Universal, prinsip ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak membedakan berdasarkan suku, agama, ras, atau golongan, sejalan dengan ajaran Islam yang mngedepankan nilai-nilai universal sebagai rahmatan lil alamin.

Prinsip-prinsip syariah yang dilarang dalam operasional perbankan syariah adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Maisir, secara bahasa, maisir berarti mudah atau gampang. Sedangkan menurut istilah maisir adalah merujuk pada cara mendapatkan keuntungan tanpa usaha yang signifikan. Konsep ini sering diasosiasikan dengan perjudian, dimana individu dapat meraih keuntungan dengan cara yang mudah. Dalam perjudian,

<sup>19</sup> Maimun dan Dara Tzahira, “ *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*”, Jurnal Shariah Economic Law, Vol. 1, No. 1, Desember (2022), hal.130.

<sup>20</sup> *Ibid*, hal.131.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasilnya bisa berupa keuntungan atau kerugian, kegiatan ini dilarang dalam sistem keungan Islam. Larangan terhadap maisir disebabkan oleh efek negatif yang ditimbulkannya, di mana individu dapat mengalami kerugian yang besar ketika tidak beruntung, sementara ketika beruntung, keuntungan yang diproleh tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan. Oleh karena itu, perjudian dianggap tidak sesuai dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam keuangan Islam.

- 2) Gharar, menurut bahasa, gharar berarti pertaruan, sedangkan dalam istilah, gharar mengacu pada transaksi yang mengandung ketidakjelasan. Setiap transaksi yang tidak jelas atau berada di luar jangkauan, seperti membeli burung di udara atau ikan di dalam air, termasuk dalam kategori gharar. Larangan terhadap gahrar berasal dari efek negatifnya, yang menciptakan keuntungan yang tidak sah.
- 3) Riba, secara harfiah, riba berarti pertambahan atau peningkatan. Dalam istilah, riba, adalah pengambilan tambahan dari modal secara tidak sah. Para ulama sepakat bahwa riba adalah haram. Penting untuk dicatat bahwa tidak ada perbedaan pendapat dikalangan umat Islam mengenai pengharaman riba, dan semua mazhab sepakat bahwa keterlibatan dalam transaksi riba merupakan dosa besar. Al-Qur'an dan sunnah secara tegas mengutuk praktik ini. Meskipun ada perbedaan dalam penafsiran mengenai riba, kesepakatan tetap ada tentang perlunya menghindari semua aktivitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mengandung unsur riba agar sesuai dengan ajaran syariah.

Dalam Al- Baqarah ayat 275, Allah menggambarkan kondisi orang yang mengambil riba sebagai orang yang berdiri seolah-olah terpengaruh oleh gangguan jiwa, menekankan perbedaan antara jual-beli dan riba.

الَّذِينَ يُكْلُنُ الرِّبَوَا لَا يَقُولُونَ إِلَّا كَمَا يَقُولُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ السَّيِّطُونُ مِنَ الْمَسْكُنِ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا النَّبِيُّ مُّنْهُ الرِّبَوَا وَأَخْلَقَ اللَّهُ أَنْبَيْعَ وَحْرَمَ الرِّبَوَا

*Artinya : Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata jual-beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah mennghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba.<sup>21</sup>*

### 3. Peran dan Independensi Dewan Pengawas Syariah dalam Pelaksanaan

#### *Shariah Compliance pada Perbankan Syariah*

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.03/2022 tentang Bank Umum Syariah, Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan dewan yang memiliki tugas untuk memberikan nasihat dan rekomendasi kepada direksi serta mengawasi aktivitas bank agar sejalan dengan prinsip syariah. DPS terdiri dari para ahli syariah yang bertanggung jawab untuk menentukan kegiatan dan operasional lembaga keuangan guna memastikan kepatuhan terhadap syariah di bank syariah di Indonesia. Peran DPS sangat penting dalam penerapan kepatuhan syariah. Mereka memiliki

<sup>21</sup> Q.S, Al Baqarah (2) : 275

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tugas dan tanggung jawab yang signifikan serta berfungsi sebagai bagian dari pemangku kepentingan.<sup>22</sup>

Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan lembaga independen yang dibentuk untuk mengawasi dan memastikan kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Di Indonesia, DPS berfungsi sebagai lembaga internal yang sejalan dengan dewan komisaris di bank syariah. DPS memiliki regulasi terkait kepatuhan syariah, yang merupakan salah satu elemen penting dalam hukum keuangan syariah. Ketaatan pada prinsip syariah adalah aspek fundamental dalam pengelolaan dan operasional sektor keuangan syariah. Hal ini juga diperkuat oleh ketentuan bahwa setiap lembaga keuangan yang berbasis syariah wajib memiliki DPS. Salah satu peran utama DPS adalah memastikan bahwa semua kontrak atau perjanjian dijalankan sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

Dalam banyak hal, layanan yang ditawarkan oleh bank disektor perbankan syariah tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah menerapkan berbagai kontrak syariah yang relevan, karena layanan yang ditawarkan tidak semata-mata bertujuan untuk menghasilkan keuntungan seperti pada bank konvensional. Dewan Pengawas Syariah

---

<sup>22</sup> Astrie Octasari, dkk, “*Analisis Penerapan Shariah Compliance Dalam Produk Pembiayaan AKad Murabahah*”, Journal of Islamic Law and Economics, Vol. 02, No. 1, Maret, (2023), hal.10.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki peran yang sangat penting dalam industri perbankan syariah, sejalan dengan penerapan kontrak syariah, yaitu sebagai berikut:<sup>23</sup>

- 1) Menyusun pedoman untuk izin produk dan operasional perbankan syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN).
- 2) Selalu menyusun laporan tahunan yang menunjukkan bahwa bank syariah di bawah pengawasanya telah beroperasi sesuai dengan peraturan syariah. Laporan DPS harus ditulis dengan jelas dalam laporan tahunan institusi syariah.
- 3) Setiap enam bulan sekali, laporan tentang perkembangan dan pelaksanaan sistem keuangan syariah di institusi keuangan syariah, terutama bank syariah yang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, telah diserahkan kepada Bank Indonesia.
- 4) Meninjau dan menyusun usulan mengenai produk baru atau inovasi yang diajukan oleh bank syariah yang berada dibawah pengawasanya. Dewan ini melakukan evaluasi awal sebelum produk baru tersebut diselidiki dan mendapatkan fatwa resmi dari Dewan Syariah Nasional (DSN).
- 5) Membantu dalam menyebarluaskan prinsip-prinsip syariah di institusi keuangan perbankan kepada masyarakat.

---

<sup>23</sup> Siti Nur Jannah dan Fauzatul Laily Nisa, “Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Syariah Compliance Pada Perbankan Syariah di Indonesia”, Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, Vol. 1, No. 5, Mei (2024), hal.65.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Berpartisipasi dalam memberikan masukan untuk perkembangan institusi keuangan syariah.

**4. Dimensi *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)**

Sebagai jenis lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, perbankan syariah harus mengikuti ketentuan kepatuhan syariah. Secara umum, terdapat tujuh dimensi kepatuhan syariah yang mengatur operasi perbankan syariah :<sup>24</sup>

- 1) Dalam transaksi perbankan tidak ada unsur riba

Secara linguistik, istilah riba berarti penambahan atau peningakatan. Defenisi lain dari riba adalah pertumbuhan atau augmentasi. Al-Jurnain menyatakan bahwa riba merujuk pada surplus atau pembayaran tambahan yang diberikan tanpa imbalan yang sah untuk salah satu pihak dalam transaksi. Menurut Al-Aini, riba mengacu pada peningkatan aset utama tanpa adanya perjanjian jual beli yang sah. Qal'aji dan Qunaibi mengusulka pemahaman alternatif tentang riba, menyatakan bahwa riba adalah jumlah tambahan yang diminta dalam perjanjian tanpa kompensasi yang dibenarkan menurut syara'.

Di bank syariah, manajemen operasional fokus pada konsep kerja sama melalui prinsip bagi hasil, bukan dengan sistem bunga yang berbasis pinjaman. Sistem ini menerapkan prinsip saling

<sup>24</sup> Lailatun Nur Suyuti dan Mugiyati, "Dimensi *Shariah Compliance* Pada Bank Syariah Indonesia", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 2, (2024), hal.4.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menguntungkan antara bank dan nasabah dengan mengedepankan keadilan dan kejujuran dalam bertransaksi.

2) Terhindar dari bai' al-'inah

Menurut Oni Sahroni, konsep bai' al-'inah dapat dilihat dari dua persepektif, yaitu pembeli dan penjual. Dari sudut pandang pembeli, bai' al-'inah berarti memproleh barang tanpa menggunakan uang tunai, dengan kesepakatan untuk menjual kembali barang tersebut kepada penjual asli dengan harga yang lebih rendah, tetapi dalam bentuk tunai. Sementara itu, dari persepektif penjual, bai' al-'inah berarti menjual barang dengan pembayaran tunai, diikuti dengan perjanjian untuk melebihinya kembali dari pembeli dengan harga yang lebih murah, namun tanpa menggunakan uang tunai.

Beberapa akademis menggambarkan bai' al-'inah sebagai tindakan pengadaan barang tanpa menggunakan uang tunai, dengan tujuan untuk menjualnya kembali kepada penjual asli dengan harga tunai yang lebih rendah. Dengan demikian ciri khas dari bai' al-'inah ini adalah individu yang membutuhkan dana dapat memperoleh barang tanpa uang tunai, kenudian menjualnya tanpa uang tunai. Transaksi ini melibatkan dua perjanjian: yang pertama adalah penjual barang secara tunai, dimana penjual menerima bunga dari pinjaman, dan yang kedua adalah akuisisi barang tanpa tunai dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harga yang lebih rendah, yang memenuhi kebutuhan finansial pembeli.

Menurut para ulama, motivasi utama pembeli dalam transaksi bai’al-‘inah bukanlah barang itu sendiri, melainkan untuk memenuhi kebutuhan mereka akan uang. Oleh karena itu, calon penjual menawarkan barangnya dengan harga non tunai, yang kemudian dapat dibeli kembali oleh pembeli dengan uang tunai. Dengan cara ini, pembeli dapat memproleh dana, dimana sebagian digunakan untuk memenuhi kebutuhan finansial lainnya. Di sisi lain, penjual memproleh keuntungan dari selisih antara harga beli dan harga jual.

### 3) Terhindar dari gharar

Menurut para ulama dalam bidang yurisprudensi Islam, gharar adalah karakteristik dalam transaksi komersial yang menyebabkan ketidakpastian dia antara para pihak yang terlibat. Secara umum, kondisi ini dapat dijelaskan sebagai ketidakpastian yang dialami oleh kedua belah pihak terkait barang yang diperdagangkan, mencakup aspek-aspek seperti, kualitas, kuantitas, harga dan waktu pengiriman, yang pada akhirnya mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak. Situs gharar muncul ketika elemen tertentu menjadi tidak jelas, misalnya gharar dalam kualitas ketika menjual anak sapi janin, gharar dalam kuantitas seperti transaksi dalam ijarah, misalnya menjual rumah melalui murabahah dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

markup 20% selama satu tahun, atau gharar dalam waktu pengiriman saat menjual barang yang lokasinya tidak diketahui.

**4) Tidak ada maisir dalam transaksi perbankan**

Maisir, yang dikenal sebagai qimar dalam bahasa Arab, merujuk pada perjudian, yaitu transaksi yang melibatkan ketidakpastian dan peluang keuntungan. Pada dasarnya, perjudian adalah bentuk hiburan dimana satu pihak mengambil risiko finansial yang dihadapi oleh pihak lain sebagai hasil dari permainan tersebut. Setiap jenis permainan atau kompetisi harus menghindari situasi zero-sum, dimana satu pihak pasti akan menangung konsekuensi finansial akibat tindakan pihak lainnya. Larangan terhadap maisir dijelaskan dalam surat Al-Maidah/5:90.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا الْحَمْرَ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَنِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, berkurban untuk berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah, adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung.<sup>25</sup>

Dalam ayat ini dijelaskan bahwa perjudian adalah sesuatu yang kotor dan termasuk dalam perbuatan setan. Ayat ini menekankan pentingnya menjauhi perakтика tersebut karena dapat menyebabkan permusuhan dan kebencian diantara umat, serta

<sup>25</sup> Q.S. Al Maidah (5) : 90

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghalangi mereka mengingat Allah. Oleh karena itu maisir dianggap haram dalam Islam.

- 5) Lembaga Keungan berperan dalam perusahaan yang berorientasi pada keuntungan yang diperbolehkan syariah.

Konsep ini merupakan prinsip dasar dalam keuangan islam yang harus diikuti oleh entitas yang mengklaim beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip tersebut. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip ini, sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), sangat penting bagi bank syariah untuk terlibat dalam usaha mendapatkan keuntungan yang halal. Pengawasan penerapan prinsip-prinsip syariah ini berada dibawah tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah (DPS). Tugas DPS adalah memastikan bahwa perbankan syariah menjalankan operasinalnya dengan cara yang sesuai dengan prinsip memperoleh keuntungan yang sah. Apabila ada keraguan menngenai integritas suatu transaksi, manajemen bank dapat meminta nasihat dari DPS. Selanjutnya, DPS akan mengadakan rapat untuk mengevaluasi dan menetapkan suatu hukum dari transaksi tersebut. Dalam situasi seperti ini, bank syariah wajib mengikuti kepatuhan yang ditetapkan oleh DPS.

- 6) Bank menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah

Amanah merupakan sesuatu yang harus di jaga, baik dalam konteks adanya transaksi perjanjian maupun tidak. Konsep wadiah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diakui dan memiliki legitimasi dalam syariah, salah satunya dijelaskan dalam firman Allah SWT terdapat dalam surah Al-Baqarah ayat 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَمَمْبُودُوا كَاتِبًا فِيهِنْ مَقْبُوضَةٌ هَلَانْ أَمِنْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيَوْدَدْ  
الَّذِي أُؤْمِنَ أَمَانَتَهُ وَلَيَنْقِي اللَّهُ رَبَّهُ لَوْلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةُ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أَنْجَمْ  
قَلْبَهُ وَاللَّهُ إِمَّا تَعْمَلُونَ عَلَيْهِمْ

*Artinya : Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah , Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.*<sup>26</sup>

## 7) Pengawasan kepatuhan bank syariah

Terdapat dua konsep yang mendasari pelaksanaan syariah secara internal di bank syariah dalam rangka mematuhi akuntabilitas secara horizontal dan transcendental. Pertama konsep tinjauan syariah yang harus dilakukan oleh dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mengawasi kepatuhan syariah. Kedua, konsep tinjauan internal syariah di bank syariah, yang berfungsi sebagai bagian dari audit internal, bertujuan untuk menilai kesesuaian operasional dan transaksi dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Q.S. Al Baqarah (2): 283

<sup>27</sup> Lailatun Nur Suyuti dan Mugiyati, *Op.Cit.*, hal.5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**C. Loyalitas Nasabah****1. Pengertian Loyalitas Nasabah**

Loyalitas pelanggan menurut Griffin bahwa seseorang pelanggan dikatakan setia apabila menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Fondasi dari loyalitas sejati berakar pada kepuasan pelanggan, di mana kualitas layanan berperan sebagai faktor utama. Pelanggan yang merasa sangat puas atau bahkan menikmati layanan cenderung menjadi pendukung setia perusahaan, mengonsolidasikan semua pembelian mereka dengan satu penyediaan layanan, serta menyabarkan informasi positif. Pelanggan loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu dan memiliki semangat untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, loyalitas pelanggan mencerminkan kecenderungan organisasi untuk memproleh manfaat dari pilihan berulang pelanggan terhadap penawaran tertentu. Dengan tingkat loyalitas yang tinggi, dapat diasumsikan bahwa akan ada nilai dari waktu hidup pelanggan atau *lifetime customer value*.<sup>28</sup>

Loyalitas dalam Islam tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip paradigma Islam, terdiri dari penerapan tauhid, pengetahuan, serta ibadah. Dalam konteks ini, loyalitas juga dikenal sebagai al-wala'. Secara etimologis, al-wala', mengimplikasikan ketundukan sepenuhnya kepada

<sup>28</sup> Akmal Riza dan Nurraiyyana Anadila, "Shariah Governance, Reputasi Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah", Jurnal Of Islamic Banking and Finance, Vol. 6, No. 1, (2024), hal.7.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Allah SWT melalui pelaksanaan syariah Islam terwujud ketika aktivitas muamalah memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, dengan terpenuhinya kewajiban dan hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>29</sup>

Loyalitas nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga sebagai dasar untuk mempertahankan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Loyalitas nasabah mencerminkan kesetian pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks perbankan syariah, loyalitas juga menjadi indikator keberhasilan, karena menunjukkan bahwa nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap perbankan tersebut, sehingga mereka cenderung tidak beralih ke layanan perbankan lain.

Loyalitas nasabah merujuk pada kesetian nasabah terhadap produk bank, yang ditunjukkan melalui penggunaan produk secara berulang tanpa terpengaruh oleh keadaan. Hal ini terjadi karena nasabah memiliki keyakinan dan sikap positif, baik secara subjektif maupun objektif, terhadap produk tersebut, sehingga mereka tidak cenderung berpindah ke perbankan lain. Oleh karena itu, loyalitas dapat diartikan sebagai kesetian nasabah kepada bank yang menyediakan barang dan jasa, yang terlihat dari pengguna berulang secara sukarela, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, selama periode yang panjang. Loyalitas nasabah juga mencerminkan kepercayaan

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal.7.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka terhadap perbankan syariah, sehingga mereka memilih untuk terus menggunakan layanan dalam jangka waktu yang lama.<sup>30</sup>

## 2. Indikator Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal merupakan aset berharga bagi perbankan, karena semakin banyak nasabah yang bertahan, semakin baik citra dan keuntungan yang diperoleh oleh bank. Berikut adalah indikator loyalitas nasabah menurut Fandy Tjiptono:

- 1) Re-purchase, yaitu nasabah menggunakan kembali produk-produk dari bank syariah.
- 2) Buying between product lines and services, yaitu nasabah menambah penggunaan produk lain yang ditawarkan oleh bank syariah.
- 3) Refer to others, yaitu nasabah merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain.
- 4) Immunity against competitors, yaitu nasabah menolak untuk mengakui keberadaan produk bank lain.

## 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan:<sup>31</sup>

- 1) Kepuasan pelanggan

<sup>30</sup> Nurul Vita Oktaviani, dkk, *Op. Cit.*, hal.13.

<sup>31</sup> Dani Agung Wicaksono, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyallitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)", Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 1, NO. 3, Februari (2022), hal.506.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara nilai yang diharapkan dan yang diterima. Terdapat beberapa dimensi kepuasan pelanggan, termasuk kepuasan terhadap layanan, informasi yang diberikan tentang layanan, kepuasan dalam penyelesaian keluhan, proses pemesanan, serta interaksi antara petugas dan pelanggan.

**2) Kepercayaan pelanggan**

Kepercayaan pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku mereka dalam proses pembelian. Kepercayaan ini terbentuk dari pengalaman pelanggan terhadap penggunaan layanan sebelumnya, yang mencakup baik atribut yang terlihat maupun yang tidak terlihat. Komponen yang ada dalam kepercayaan pelanggan juga berkontribusi terhadap loyalitas mereka.

**3) Komitmen pelanggan**

Komitmen pelanggan merupakan faktor yang kompleks dan dapat dipahami dari berbagai sudut pandang. Untuk membangun komitmen pelanggan, komponen psikologis sangat berperan dalam menciptakan keterkaitan, yang berfokus pada kesetiaan emosional pelanggan serta hubungan yang melibatkan mereka.

**4) Persepsi kualitas layanan**

Persepsi kualitas layanan muncul dari pemenuhan harapan pelanggan, yaitu perbandingan antara harapan yang dimiliki

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia. Layanan terdiri dari interaksi yang berlangsung antara penyedia jasa dan pelanggan, yang melibatkan atribut yang terlihat dan yang tidak terlihat. Kualitas layanan memiliki beberapa dimensi yaitu, *tangibles* (aspek fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

**D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi untuk membantu peneliti memahami keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti serta memberikan panduan dalam proses penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini terdapat dalam tabel 2.1.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Sri Rejeki Rahman (2022) Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> Dan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Makassar Kantor Cabang Pettarani	<i>Good Corporate Governance</i> (X1) Shariah Compliance (X2) Kepuasan Nasabah (Y1) Loyalitas Nasabah (Y2)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	Persamaan: sama-sama membahas pengaruh GCG dan <i>shariah compliance</i> terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan: penelitian Sri Rejeki Rahman menggunakan dua variabel dependen sedangkan dalam

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mas

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
2	Fathan Fadhil (2024) Pengaruh CSR Dan GCG Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT (Studi Kasus Baitul Maal Wat Tamwil Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto)	CSR (X1) GCG (X2) Loyalitas Nasabah (Y)	Metode Kuantitatif Regresi Linier Berganda	penelitian ini hanya menggunakan satu variabel dependen  Persamaan: sama-sama menggunakan variabel GCG sebagai variabel independen. Perbedaan: variabel X2 berbeda karena tidak melibatkan <i>shariah compliance</i> dan objek penelitian berada dalam BMT sedangkan dalam penelitian ini di lakukan di BSI.
3	Cut Ayu Harfida (2020) Pengaruh <i>Shariah Compliance</i> Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah	<i>Shariah Complliance</i> (X1) Nilai Nasabah (X2) Loyalitas Nasabah (Y)	Metode Kuantitatif Regrsi Linier Berganda	Persamaan: sama-sama memiliki variabel <i>shariah compliance</i> terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan: variabel independennya <i>shariah compliance</i> dan nilai nasabah sedangkan penelitian ini menggunakan <i>good corporate governance</i> dan <i>shariah compliance</i> .

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama/Judul/Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
4	Sanana Guva (2022) Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan <i>Banking Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1	Kepatuhan Syariah (X1) <i>Banking Service Quality</i> (X2) Kepuasan Nasabah (Y)	Pendekatan Kuantitatif Regresi Linier Berganda	<p>Bank yang menjadi objek juga berbeda</p> <p>Persamaan: terdapat variabel independen yang sama yaitu kepatuhan syariah.</p> <p>Perbedaan: fokus penelitian Sanana Guva pada kepuasan nasabah, bukan loyalitas nasabah dan tidak menggunakan variabel independen <i>good corporate governance</i>.</p>
5	Rizki Amelia Putri (2024) Pengaruh <i>Shariah Compliance</i> , Promosi, Dan <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekanbaru	<i>Shariah Compliance</i> (X1) Promosi (X2) <i>Brand Image</i> (X3) Loyalitas Nasabah (Y)	Pendekatan Kuantitatif Regresi Linier Berganda	<p>Persamaan: sama-sama menggunakan variabel independen <i>shariah compliance</i> terhadap loyalitas nasabah (Y).</p> <p>Perbedaan: meskipun sama-sama meneliti loyalitas nasabah dan memasukkan <i>shariah compliance</i>, penelitian ini tidak menggunakan variabel promosi serta <i>brand image</i>.</p>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

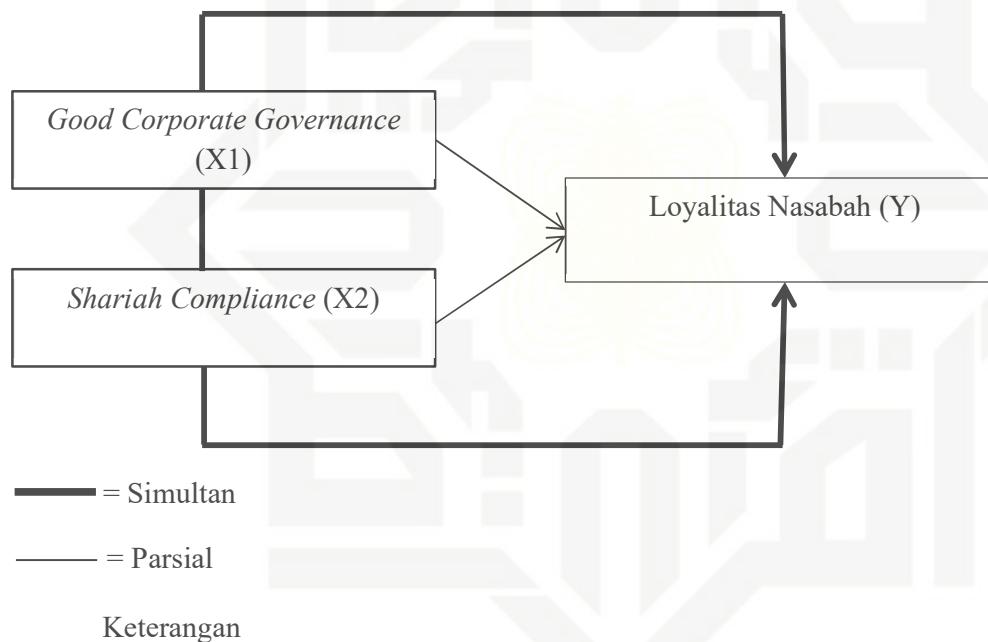
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Sumber : Berbagai Penelitian Terdahulu*

### E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berperan penting bagi peneliti dalam memahami hubungan antara variabel yang diteliti dan memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian. Dengan menggunakan kerangka berpikir, peneliti dapat membangun dasar yang kokoh untuk merumuskan hipotesis, merancang metode penelitian, serta melakukan analisis terhadap data yang diperoleh.

**Gambar 2. 1**  
**Skema Kerangka Berpikir**



1. Pengaruh *good corporate governance* ( $X_1$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y)
2. Pengaruh *shariah compliance* ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y)
3. Pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah (Y)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**F. Hipotesis**

Sugiyono menyatakan bahwa hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, hipotesis dapat dipahami sebagai sebuah prediksi sementara mengenai fenomena yang sedang diteliti.<sup>32</sup> Adapun hipotesis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**1. Hipotesis secara parsial**

$H0_1$  : *Good corporate governance* tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$Ha_1$  : *Good corporate governance* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$H0_2$  : *Shariah compliance* tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$Ha_2$  : *Shariah compliance* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**2. Hipotesis secara simultan**

$H0_3$  : *Good corporate governance* dan *shariah compliance* tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$Ha_3$  : *Good corporate governance* dan *shariah compliance* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>32</sup> M. Sidik Priadana, Denok Sunarsi, "Metode Penelitian Kuantitatif", Cetaka 1, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), hal.153.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III****METODE PENELITIAN****A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara terstruktur dengan mengumpulkan data langsung dari sumbernya di lapangan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini melibatkan pengamatan terhadap populasi atau sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah disusun dan dirancang secara spesifik, kemudian dianalisis menggunakan metode kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah kebenaran dari hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian.<sup>33</sup>

**B. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah serta memperjelas identifikasi objek yang menjadi fokus kajian. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonsia (BSI) KCP Gunung Tua, yang terletak di Jl. Sisingamangaraja, Ps. Gn. Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Sumatera Utara, dengan kode pos 22753. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada relevansi dan keterkaitannya dengan

---

<sup>33</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)", (Bandung: Alfabeta, 2018), hal.23.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

topik yang diteliti serta alasan peneliti memilih lokasi karena topik penelitian ini belum ada yang meneliti di bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

**C. Subjek dan Objek Penelitian****1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunug Tua, baik nasabah yang melakukan pembiayaan maupun nasabah yang menabung.

**2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KPC Gunung Tua.

**D. Populasi dan Sampel****1. Populasi**

Sugiyono menyatakan bahwa populasi merujuk pada wilayah secara umum yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dikajikan fokus penelitian, sehingga kesimpulan dapat ditarik dari data tersebut. Sementara itu, Arikunto mendefenisikan populasi sebagai keseluruhan subjek yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, popuasi dalam konteks penelitian ini merujuk pada seluruh individu atau elemen yang menjadi fokus kajian, yang memiliki ciri-ciri dan karakteristik spesifik yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilaksanakan.<sup>34</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah yang aktif di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, dengan keseluruhan nasabah tahun 2024 berjumlah 4488.<sup>35</sup>

## 2. Sampel

Said Hasan menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau perwakilan dari populasi yang relevan dengan penelitian. Sementara itu, Arikunto menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian elemen dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi, dengan karakteristik yang serupa atau sebanding, sehingga hasil penelitian pada sampel dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.<sup>36</sup> Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik ini dipilih karena memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan diambil dari populasi seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

<sup>34</sup> Akka Latifah Jusdienar, dkk, "Buku Ajar Statistik Ekonomi", Cetakan 1, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hal.125.

<sup>35</sup> Data diperoleh langsung dari bagian Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 17 Maret 2025.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hal.126.

<sup>37</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", Cetakan 1, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal.129.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Total populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Besaran sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin, yang bergantung pada nilai tingkat kesalahan yang telah ditentukan. Semakin besar tingkat kesalahan, semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% atau 0,1.

$$n = \frac{4488}{1+44 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4488}{1+448 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{4488}{1+44,88}$$

$$n = 97,82$$

Dengan hasil 97,82 peneliti meengambil jumlah sampel sebanyak 98 orang (hasil penggenapan) sebagai responden.

## E. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mengandalkan angka dalam penyajian data serta analisis yang dilakukan melalui uji statistik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder.

### 1. Data primer

<sup>38</sup> Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera, "Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains", (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), hal.14.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data primer adalah jenis data yang diproleh langsung oleh peneliti melalui pengumpulan di lapangan. Dengan kata lain, peneliti sendiri yang bertanggung jawab dalam pengumpulan data primer tersebut. Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti wawancara, observasi langsung, survei, dan lain-lain.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mendistribusikan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan informasi mengenai beberapa variabel yang sedang diteliti.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung menyampaikan informasi kepada pengumpul data, melainkan melalui pihak ketiga atau dokumentasi.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode-metode yang diterapkan dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merujuk pada teknik pengumpulan data maupun instrumen penelitian itu sendiri. Sebagai teknik pengumpulan data, kuesioner digunakan untuk memproleh informasi dengan cara mengirimkan instrumen (kuesioner) kepada responden. Proses pengisian kuesioner kepada responden dilakukan dengan cara langsung diserahkan kepada responden, secara individu.

<sup>39</sup> Luh Titi Handayani, "Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)", (DKI Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023), hal.14.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menyusun dan mendistribusikan daftar pernyataan kepada responden, dimana setiap pernyataan diberi skor nilai tertentu. Responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dengan menggunakan skala likert.

**Tabel 3. 1**  
**Skala likert**

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	2
5	Tidak Setuju (TS)	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilakukan dengan menggunakan checklist, tabel, serta instrumen penelitian lainnya. Teknik pendokumentasian juga memiliki peranan yang tidak kalah penting dibandingkan dengan metode lainnya, yaitu pengumpulan catatan dari berbagai sumber, seperti dokumentasi, majalah, surat kabar, buku, prasasti, risalah rapat, poster, agenda, dan hal-hal lain yang relevan dengan topik atau variabel yang diteliti.<sup>40</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan buku, artikel, laporan Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua dan photo.

<sup>40</sup> Ahmad Adil, dkk, “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktek”, (Get Press, 2023), hal.120.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**G. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, metode statistik yang diterapkan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis dapat segera ditentukan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan Microsoft Excel dan perangkat lunak statistik SPSS 25, untuk menjawab setiap rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

**1. Uji Validitas dan Reliabilitas****a. Uji Validitas**

Validitas merupakan hasil dari proses validasi. Validasi itu sendiri adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyusun atau pengguna instrumen untuk mengumpulkan data secara empiris yang dapat mendukung kesimpulan yang diperoleh dari skor instrumen. Sementara itu, validitas mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur aspek yang menjadi sasaran ukurannya. Dalam pengujian validitas, perhatian difokuskan pada kesesuaian isi dan fungsi instrumen yang digunakan. Uji validitas bertujuan untuk menilai seberapa tepat suatu instrumen dalam menjalankan fungsinya, serta memastikan bahwa alat ukur yang disusun benar-benar dapat mengukur hal yang seharusnya di ukur. Uji ini diperlukan untuk mengukur keabsahan atau sah tidaknya suatu kuesioner. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan Nilai  $r$  hitung, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dikatakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vallid dan sebaliknya, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka dikatakan tidak valid.<sup>41</sup>

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikansi 0,60. Kriteria uji reliabilitas adalah jika nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,60$ , maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,60$ , maka dikatakan tidak reliabel.<sup>42</sup>

**2. Uji Asumsi Klasik****a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel tersebut bersifat dependen, independen, atau keduanya, serta untuk mengetahui apakah distribusinya normal, mendekati normal. Sebuah model regresi yang baik seharusnya memiliki distribusi yang normal atau setidaknya mendekati normal.<sup>43</sup> Data yang berdistribusi normal memiliki penyebaran yang merata tanpa adanya kecendrungan ke kiri atau ke kanan. Sebaliknya, data yang tidak normal akan menunjukkan

<sup>41</sup> Budi Darma, “Statistika Penelitian Menggunakan SPSS”, (Jakarta: Guapedia, 2021), hal.8.

<sup>42</sup> Budyastuti Dian & Agustinus Bandur, “Validitas dan Reliabilitas Penelitian”, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hal 211.

<sup>43</sup> Ervina Waty, dkk, “Metodologi Penelitian Bisnis (Teori & Panduan Praktis dalam Penelitian Bisnis)”, Cetakan 1, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal.146.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pola distribusi yang tidak merata, dengan kecenderungan pola yang menceng ke salah satu sisi.<sup>44</sup>

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya ketidakkonsistenan varians residu antar pengamatan. Sebuah model regresi dikatakan memenuhi kriteria yang baik apabila varians residual antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya tetap konstan, yang dikenal dengan istilah homoskedastisitas. Deteksi terhadap adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode scatter plot, yakni dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (nilai residual). Model regresi dianggap baik apabila tidak terlihat pola tertentu pada grafik tersebut, seperti konsentrasi data di tengah, atau pola yang mengindikasikan penyempitan dan pelebaran yang berulang.<sup>45</sup>

**c. Uji Multikolinearitas**

Bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang kuat antar variabel-variabel independen dalam suatu regresi linier berganda. Apabila terdapat kolerasi yang tinggi antar variabel-variabel independen, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen akan terdistorsi. Uji multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam menarik kesimpulan mengenai pengaruh masing-

<sup>44</sup> Yuliana, dkk, "Statistik", Cetakan 1, (Pasaman: CV Azka Pustaka, 2023), hal.77.

<sup>45</sup> Albert Kurniawan Purnomo, "Pengolahan RIset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS", (Surabaya: CV.Jakad Publishing, 2019), hal.57.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masyarakat
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing variabel independen terhadap dependen pada uji parsial. Kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model adalah jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah Tolerance.<sup>46</sup>

## H. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Salah satu keuntungan pengguna regresi linier berganda adalah kemampuannya dalam memberikan hasil analisis yang lebih akurat dalam mengidentifikasi korelasi antar variabel, karena metode ini dapat mengatasi kesulitan dalam menentukan tingkat perubahan (*slope*) suatu variabel terhadap variabel lainnya. Analisis regresi memungkinkan peramalan atau estimasi nilai variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen, sehingga hasil perkiraan yang diperoleh menjadi lebih akurat.<sup>47</sup>

Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengestimasi dan memprediksi nilai rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen dengan mengacu pada nilai-nilai variabel independen yang telah diketahui. Hasil dari analisis regresi ditunjukkan dalam bentuk kofisien untuk masing-

<sup>46</sup> *Ibid.*, hal.60.

<sup>47</sup> Ajis Trigunawan, dkk, “*Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*”, Cetakan 1, (Bandung: Redaksi, 2020), hal.29.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masyarakat
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing variabel independen (X). Regresi berganda adalah suatu metode regresi yang melibatkan dua atau lebih variabel independen, seperti  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ , yang mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai koefisien atau taksiran parameter dalam regresi linier berganda dapat diperoleh melalui model regresi linier berganda, sebagaimana ditunjukkan dalam persamaan berikut:<sup>48</sup>

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- |           |   |
|-----------|---|
| Y         | = Variabel Dependend                    |
| a         | = Konstanta                             |
| X         | = Variabel Independen                   |
| $b_1-b_2$ | = Koefisien Regresi Variabel Independen |
| e         | = Eror                                  |

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (uji individual) dilakukan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hit}$  dengan  $t_{tabel}$ .<sup>49</sup>

<sup>48</sup> *Ibid.*, hal.30.

<sup>49</sup> Muhammad Firdaus, "Ekonometrika: Suatu Pendekatan Aplikatif", Cetakan 3, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2021), hal.39.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pengambilan keputusan pengujian sebagai berikut :<sup>50</sup>

- 1) Jika  $t_{hitu} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen atau  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen atau  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

**b. Uji f (Uji Simultan)**

Bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel independen. Uji ini digunakan untuk mengevaluasi dampak keseluruhan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. Menurut Ghazali tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen, atau sebaliknya.<sup>51</sup>

Uji statistik Anova merupakan metode untuk menguji hipotesis yang memungkinkan penarikan kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang telah dianalisis. Keputusan pengujian diambil dengan memeriksa nilai  $F$  yang terdapat dalam tabel Anova, dengan tingkat signifikansi yang umumnya ditetapkan 0,05. Adapun ketentuan dari uji  $F$  yaitu :<sup>52</sup>

<sup>50</sup> Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi Penelitian", Cetakan 1, (Medan: KBM Indonesia, 2021), hal.54.

<sup>51</sup> Syaripuddin, Ibnu Al Saudi, "Metodologi Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS", (Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022), hal.77.

<sup>52</sup> Ibid., hal.78.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Jika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi  $F > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti menunjukkan bahwa semua variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 4. Uji $R^2$ (Uji Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin kuat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, yang berarti variabel independen tersebut dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen dengan baik. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi mendekati 0, maka semakin lemah variabel independen dalam menerangkan variabel dependen.<sup>53</sup>

### I. Operasional Variabel

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Defenisi	Indikator
<i>Good corporate governance (X1)</i>	Good corporate governance menurut Effendi merupakan proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengalola bisnis	1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Pertanggungjawaban 4. Independen 5. Kesetaraan dan kewajaran

<sup>53</sup> Mayasurru Lasiyama, dkk, "Ekonomi dan Bisnis", Cetakan 1, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), hal.193-194.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

	serta aktivitas perusahaan ke arah peningkatan perumbuhan bisnis dan akuntabilitas perusahaan.	
<i>Shariah compliance</i> (X2)	Menurut Syafei Antonio kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (shariah compliance) adalah landasan uatama bagi bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam transaksi perbankan tidak ada unsur riba.</li> <li>2. Terhindar dari bai'al-'inah.</li> <li>3. Tidak ada maisir dalam transaksi perbankan.</li> <li>4. Lembaga keuangan berperan dalam perusahaan yang berorientasi pada keuntungan yang diperbolehkan syariah.</li> <li>5. Bank menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.</li> <li>6. Pengawasan kepatuhan bank syariah.</li> </ol>
Loyalitas nasabah (Y)	Defenisi loyalitas nasabah menurut Griffin adalah bahwa seseorang pelanggan dikatakan setia apabila menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Re-purchase: nasabah menggunakan kembali produk-produk dari bank syariah.</li> <li>2. Buying between product lines and service: nasabah menambah pengguna produk lain yang ditawarkan oleh bank syariah.</li> <li>3. Refer to others: nasabah merekomendasikan produk-produk bank</li> </ol>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		syariah kepada orang lain.
		4. Immunity against competitors: nasabah menolak untuk mengakui keberadaan produk bank lain.

**J. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)****1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh Bank-Bank Konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merakapitalisasi sebagian Bank-Bank di Indonesia.

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkenal dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *marger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*marger*) empat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim Pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 109 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari Bank Konvensional menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sujipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI/No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keputusan Deputi Gubernur senior Bank Indonesia NO. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan, diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 92 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 92 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintahan secara resmi mengumumkan rencana *merger* bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021. Pada tanggal 1

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia TBK atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Indonesia sejak awal pendiriannya. Bank Syariah Indonesia berdiri pada tanggal 1 Januari tahun 2021. Sebelum kehadiran Bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat serta multi-dimensi termasuk di panggung pilitik nasional yang sejak bulan Juli 1997 yang berlanjut dengan krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak yang ditimbulkan Bank Konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan mereka pitalisasi sebagai Bank di Indonesia.

Dominasi industri perbankan nasional oleh Bank Konvensional di tanah air saat ini mengakibatkan begitu luasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi. Perubahan kegiatan usaha PT Bank Susila Bakti yang menjadi Bank Umum Syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya melalui surat keputusan dari gubernur senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama Bank Syariah Indonesia.

Dengan ini, Bank Syariah Indonesia secara resmi melalui korporasi sejak hari senin tanggal 1 Jumadil Akhir 1442 H menjadi pendana sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah menjadi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari tiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik, didukung dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah Kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia yang modren, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin). Harmoni inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia telah hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

**2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

- a. Visi PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua adalah “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.
- b. Misi PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua
  - 1) Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.



© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

- 2) Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 3) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- 4) Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpunan dana murah.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.

**UIN SUSKA RIAU**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V****KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu *good corporate governance* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Good corporate governance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Penerapan *good corporate governance* tercermin dari sistem pelaporan keuangan yang transparan, akuntabilitas dalam pengelolaan dana, serta pelayanan yang menjunjung prinsip keadilan dan tanggung jawab. Bank juga menyusun produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai syariah, serta memastikan seluruh karyawan memahami prinsip-prinsip etika islam dalam melayani nasabah. Implementasi prinsip gcg yang berbasis syariah ini secara nyata membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.
2. *Shariah compliance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Penerapan *shariah compliance* dilakukan melalui pengembangan produk dan akad pembiayaan yang mengacu pada fatwa DSN-MUI dan regulasi OJK, serta pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS). Bank juga menunjukkan komitmen kuat untuk menghindari praktik riba, gharar, dan maysir melalui penggunaan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akad-akad seperti *murabahah* dan *ijarah*, serta menjaga transparansi dan keadilan dalam setiap transaksi. Audit syariah secara berkala turut memastikan kesesuaian prinsip syariah tetap terjaga, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah karena mereka merasa dana yang dikelola secara profesional dan sesuai nilai-nilai syariah.

3. *Good corporate governance* dan *shariah compliance* berpengaruh secara simultan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *Good corporate governance* dan *shariah compliance* saling memperkuat satu sama lain dalam membentuk sistem tata kelola dan operasional bank yang transparan, etis, dan sesuai dengan prinsip syariah. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, keterpaduan antara gcg dan shariah comliance diwujudkan melalui sistem pengawasan internal yang efektif, serta penyampaian informasi yang transparan kepada nasabah. Hal ini memperkuat hubungan panjang dan kepercayaan nasabah terhadap bank, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah.

**B. Saran**

1. Untuk meningkatkan penerapan *good corporate governance*, Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua disarankan GCG sebaiknya diintegrasikan ke dalam budaya organisasi secara menyeluruh bukan sekedar formalitas administratif. Untuk mencapainya, bank dapat mendorong internalisasi nilai-nilai *good corporate governance* dalam perilaku kerja dan memberikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan komitmen terhadap tata kelola yang baik.

2. Penerapan *shariah compliance* perlu lebih ditonjolkan secara nyata dalam pelayanan dan produk perbankan. Bank Syariah Indonesia KCP Gunug Tua harus memastikan bahwa seluruh operasional dan penawaran produk telah sesuai dengan prinsip syariah serta memberikan edukasi yang konsisten kepada nasabah mengenai nilai-nilai tersebut.
3. Mengingat bahwa nilai dalam penelitian ini sebesar 27,4% maka terdapat 72,6% faktor lain yang juga mempengaruhi loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel-variabel yang lebih banyak dan variatif.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adil Ahmad. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktek*. Get Press, 2023.
- Al Saudi Ibnu, Syaripuddin. *Metodologi Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022.
- Bandur, B. D. *Validitas dan Reabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018
- Darma Budi. *Statistik Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guapedia, 2021.
- Firdaus. M. *Ekonometrika: Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2021.
- Hafni, S.S. *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, 2021.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2020. *Al-Quran Al-Karim dan Terjemahannya*, Bogor: Halim Quran.
- Kurniawan, Albert Purnomo. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019.
- Latifah Akka Jusdienar, dkk. *Buku Ajar Statistik Ekonomi*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Lasiyama Mayasurru, dkk. *Ekonomi dan Bisnis*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2022.
- Laporan Tahunan 2024 PT Bank Syariah Indonesia, TBK.
- Pratama Ikbar. *Corporate Governance di Indonesia*. Gadut: Tri Edukasi Ilmiah, 2024.
- Riyanto Slamet dan Andi, R. P. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suroso sugeng. *Good Corporate Governance*. Pasuruan: Qiara Media. 2022.



Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019.

Sofyan Efrizal. *Good Corporate Governance*. Malang: Unisma Press, 2021.

Titi, L. H. *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)*. DKI Jakarta: PT Scifintech Andrew Wijaya, 2023.

Trigunawan Ajis, dkk. *Regresi Linier Untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung: Redaksi, 2020.

Waty Ervina, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis (Teori & Panduan Praktis dalam Penelitian Bisnis)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

## B. Jurnal

Hasanah. U. d. Analisis Penerapan Shariah Compliance Pada Produk Pembiayaan KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 145. 2022.

Iqbal. M. d. Konsep dan Teori Good Corporate Governance Pada PT Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 379. 2023.

Jannah. S. N, dan Fauzatul. L. N. Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Syariah Compliance Pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 65. 2024..

Kartika Dinda, dkk. Analisis Kepatuhan Syariah Pada Produk FLPP Sejahtera Tapak Di Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6. 2023.

Maimun, Dara Tzahira. Prinsip Dasar Perbankan Syariah. *Jurnal Shariah Economic Law*, 130. 2022.

Oktasari Astrie, dkk. Analisis Penerapan Shariah Customer Dalam Produk Pembiayaan Akad Murabahah. *Journal of Islamic Law and Economics*, 10. 2023.

Oktaviani Nurul Vita. Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Trade Center. *Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 3. 2021.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Putri Rizki Amelia, dkk. Pengaruh Shariah Compliance, Promosi Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 383. 2024.

Riza Akmal dan Nurraiyana. A. Shariah Governance, Reputasi Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Of Islamic Banking and Finance*, 7. 2024

Rizayusmanda. Urgensi Prinsip Good Corporate Governance Dalam Kegiatan Perbankan Syariah. *Jurnal System Palembang University*, 86. 2020.

Sari Nilam, dkk. Penerapan Shariah Compliance Produk Pembiayaan Murabahah BSM Griya Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Ace. *Jurnal Nisbah*, 32. 2021.

Sari Novita, dkk. Pengaruh Customer Value Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intrevning. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 715. 2024.

Suyuti Lailatun Nur, Mugiyati. Dimensi Shariah Compliance Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4. 2024.

Wicaksono Dani. A. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Studi Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 206. 2022.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 1**  
**Kuesioner Penelitian**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya Maroli Siregar, mahasiswi program studi Ekonomi Syariah Fakultas syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Good Corporate Governance dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua”**, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata.

Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**UIN SUSKA RIAU**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_

Beri tanda centang (✓) pada salah satu kolom yg tersedia

Jenis kelamin : Laki-laki  Perempuan Usia : 20-29 tahun  30-39 tahun 40-49 tahun  50-65 tahun Pendidikan terakhir : SD  SMP  SMA   
Diploma/Sarjana Status pekerjaan : PNS  Karyawan Swasta   
Wiraswasta  Lainnya.... **Petunjuk pengisian**

Mohon berikan penilaian Anda terhadap setiap pernyataan di bawah ini.

Untuk setiap pernyataan, berikan tanda centang (✓) pada kolom skala penilaian yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Berikut ini adalah keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu:

SS	=Sangat Setuju
S	=Setuju
N	=Netral
TS	=Tidak Setuju
STS	=Sangat Tidak Setuju

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Variabel (X1) Good Corporate Governance**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Prinsip Transparansi</b>					
1	Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan yang ditawarkan.					
2	Bank Syariah Indonesia menjelaskan biaya dan tarif transaksi kepada nasabah.					
	<b>Prinsip Akuntabilitas</b>					
3	Bank Syariah Indonesia bertanggung jawab atas keputusan yang diambil dan hasil yang dicapai.					
4	Bank Syariah Indonesia melakukan pencatatan transaksi dengan tepat.					
	<b>Prinsip Pertanggungjawaban</b>					
5	Saya merasa bahwa bank syariah selalu siap untuk menjelaskan keputusan dan kebijakan yang diambil kepada nasabah.					
	<b>Prinsip Independen</b>					
6	Proses pengambilan keputusan Bank Syariah Indonesia dilakukan secara objektif.					
7	Bank Syariah Indonesia melindungi rahasia nasabahnya.					
	<b>Prinsip Kesetaraan dan Kewajaran</b>					
8	Pihak Bank Syariah Indonesia memperlakukan semua nasabah dengan adil dan setara.					

**Variabel (X2) Shariah Compliance**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Tidak ada unsur riba</b>					
1	Saya yakin bahwa transaksi di Bank Syariah Indonesia dilakukan sesuai dengan prinsip syariah tanpa melibatkan riba.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<b>Terhindar dari bai' al-'inah</b>						
2	Bank Syariah Indonesia menghindari praktik bai' al-'inah (jual beli fiktif) dalam semua transaksi.						
	<b>Terhindar dari gharar</b>						
3	Bank Syariah Indonesia tidak terlibat dalam transaksi yang mengandung gharar (ketidakpastian).						
4	Saya tidak menemukan ketidakpastian transaksi yang ditawarkan di bank ini.						
	<b>Tidak ada unsur maisir</b>						
5	Saya percaya bahwa Bank Syariah Indonesia tidak melakukan transaksi yang mengandung unsur maisir (perjuduan).						
	<b>Beriorientasi pada keuntungan sesuai syariah</b>						
6	Bank Syariah Indonesia hanya melakukan bisnis berbasis keuntungan yang halal.						
7	Saya percaya bahwa Bank Syariah Indonesia secara transparan membagikan keuntungan kepada nasabah berdasarkan akad yang disepakati.						
	<b>Bank menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah</b>						
8	Bank Syariah Indonesia menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dengan sebaik-baiknya.						
	<b>Pengawasan kepatuhan bank syariah</b>						
9	Dewan pengawas syariah merupakan bagian yang penting dalam pengawasan bank syariah.						
10	BSI memiliki lembaga pengawas syariah yang aktif dalam memastikan semua sktivitasnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.						



## Variabel (Y) Loyalitas Nasabah

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<b><i>Re-purchase: menggunakan kembali produk-produk bank syariah.</i></b>					
1	Saya menggunakan kembali produk-produk dari Bank Syariah.					
2	Saya berencana untuk terus menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.					
	<b><i>Buying between product lines and service: menggunakan kembali produk lain yang ditawarkan bank syariah.</i></b>					
3	Saya tertarik untuk mencoba produk baru dari bank ini berdasarkan pengalaman positif saya sebelumnya.					
4	Saya telah menambah penggunaan produk lain yang ditawarkan oleh bank ini.					
	<b><i>Refer to Others: merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain.</i></b>					
5	Saya sering merekomendasikan produk-produk dari Bank Syariah Indonesia kepada teman dan keluarga.					
6	Ketika ada kesempatan, saya selalu menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dari bank ini.					
	<b><i>Immunity against competitors: nasabah menolak untuk mengakui keberadaan produk bank lain.</i></b>					
7	Saya lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan dari Bank Syariah Indonesia meskipun ada penawaran menarik dari bank lain.					
8	Saya merasa enggan untuk beralih ke bank lain karena kepuasan saya terhadap layanan yang diberikan oleh bank ini.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 2****TABULASI DATA *GOOD CORPORATE GOVERNANCE (X1)***

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
1	4	4	4	5	2	4	3	3	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	4	3	5	2	3	5	4	31
4	5	4	4	4	4	4	4	3	32
5	2	5	4	5	3	4	5	2	30
6	3	4	4	5	5	2	5	2	30
7	4	4	2	4	3	2	3	3	25
8	5	5	5	2	4	4	4	4	33
9	4	4	4	4	4	4	2	4	30
10	1	5	5	5	1	5	5	2	29
11	4	4	4	3	4	5	4	4	32
12	4	5	5	5	4	5	5	4	37
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	3	3	4	4	4	30
15	3	3	3	4	4	3	3	5	28
16	4	4	4	4	2	3	3	4	28
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	4	3	2	4	4	2	27
19	5	5	4	4	5	2	3	2	30
20	4	5	4	5	4	5	4	5	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	3	3	2	3	3	26
23	5	4	2	4	3	4	2	4	28
24	4	4	5	5	3	3	3	3	30
25	3	4	4	2	3	4	3	1	24
26	4	5	4	3	3	3	3	4	29
27	4	4	4	4	2	5	2	5	30
28	5	4	2	4	4	4	2	4	29
29	4	4	4	4	4	4	4	1	29
30	5	5	5	4	1	3	3	3	29
31	4	4	2	4	4	4	4	4	30
32	3	3	3	5	5	5	1	5	30
33	4	4	2	3	4	1	5	5	28
34	4	4	4	4	2	4	2	4	28
35	4	1	4	4	4	2	4	4	27
36	5	5	5	4	4	4	4	4	35
37	3	3	3	4	2	4	4	4	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
    - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	25
81	4	4	4	3	3	3	3	3	3	27
82	4	4	4	4	4	2	4	4	4	30
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	5	5	5	5	5	5	2	5	5	37
85	4	1	5	5	2	5	5	5	5	32
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
88	3	3	5	5	5	5	5	3	3	32
89	5	5	4	4	5	2	1	5	5	31
90	3	4	4	3	3	4	4	4	4	29
91	5	5	1	4	4	1	5	5	5	30
92	3	5	5	4	4	3	3	3	3	30
93	4	4	2	2	2	2	2	2	2	20
94	4	4	2	4	4	4	4	4	4	30
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31
96	5	3	1	4	4	1	4	5	5	27
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
    - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TABULASI DATA *SHARIAH COMPLIANCE* (X2)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
    - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

81	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	35
82	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	28
83	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	37
84	5	2	5	5	2	5	5	5	2	2	38
85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	42
86	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	27
87	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28
88	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	36
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
90	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
91	2	4	4	4	3	5	5	3	5	5	40
92	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	38
93	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	33
94	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	36
97	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	28
98	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	41

## TABULASI DATA LOYALITAS NASABAH (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
1	3	4	4	5	3	4	4	4	31
2	4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	3	1	4	3	5	4	3	5	28
4	3	3	3	5	4	4	4	2	28
5	5	3	4	5	3	4	2	3	29
6	4	3	4	3	5	4	4	4	31
7	4	4	4	3	4	2	4	4	29
8	5	5	5	5	5	4	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	5	5	2	5	2	4	5	5	33
11	4	5	4	4	4	4	4	4	33
12	4	4	4	5	5	3	5	5	35
13	4	4	4	3	3	4	4	4	30
14	5	5	5	1	4	3	3	3	29
15	3	3	2	3	2	3	3	3	22
16	3	4	4	4	4	5	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	2	2	28
18	4	3	3	3	4	3	4	2	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
    - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	5	5	5	5	4	4	4	4	36
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	29
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	29
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	38
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85	4	4	4	4	4	4	5	5	5	35
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	4	4	4	3	3	5	5	32
91	5	5	5	4	4	4	4	4	3	34
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	3	3	2	2	2	2	2	1	1	16
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	5	5	5	4	4	4	4	4	4	35
97	5	3	3	3	3	3	3	3	3	26
98	4	4	4	4	4	5	5	5	5	36

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 3**
**DATA RESPONDEN**

## a. Jenis Kelamin

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	Laki-Laki	56	57.1	57.1	57.1
	Perempuan	42	42.9	42.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

## b. Usia

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	20-29	24	24.5	24.5	24.5
	30-39	30	30.6	30.6	55.1
	40-49	32	32.7	32.7	87.8
	50-65	12	12.2	12.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

## c. Pendidikan Terakhir

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	SD	11	11.2	11.2	11.2
	SMP	47	48.0	48.0	59.2
	SMA	24	24.5	24.5	83.7
	Diploma/Sarjana	16	16.3	16.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

## d. Pekerjaan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mas-

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	PNS	5	5.1	5.1	5.1
	Karyawan Swasta	19	19.4	19.4	24.5
	Wiraswasta	68	69.4	69.4	93.9
	Lainnya	6	6.1	6.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**HASIL ANALISIS DATA****1. Uji Validitas Reliabilitas****a. Uji Validitas*****Good Corporate Governance (X1)***

Correlations										TOTAL_X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		
X1.1	Pearson Correlation	1	.451**	.105	.094	.178	-.138	.072	.414**	.440**
	Sig. (2-tailed)		.000	.305	.356	.079	.175	.481	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.451**	1	.351**	.152	.132	.063	.192	.115	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.135	.196	.539	.058	.259	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.105	.351**	1	.296**	.071	.390**	.239*	.050	.552**
	Sig. (2-tailed)	.305	.000		.003	.487	.000	.018	.622	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.094	.152	.296**	1	.335**	.378**	.444**	.328**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.356	.135	.003		.001	.000	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.178	.132	.071	.335**	1	.294**	.248*	.298**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.079	.196	.487	.001		.003	.014	.003	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1. Hukum Cipta Sumber, Sumber Cipta**

  1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mas-

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		© Hak cipta milik UIN Suska Riau													
		N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation		.619**	1	.639**	.594**	.450	.438*	.391	.469	.512**	.516**	.756**		
	Sig. (2-tailed)		.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation		.556**	.639**	1	.739**	.336	.520*	.484	.392	.394**	.368**	.731**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation		.520**	.594**	.739**	1	.451	.479*	.432	.305	.358**	.379**	.711**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation		.419**	.450**	.336**	.451**	1	.579*	.462	.449	.396**	.300**	.660**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000		
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation		.404**	.438**	.520**	.479**	.579	1	.712	.639	.587**	.503**	.801**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation		.375**	.391**	.484**	.432**	.462	.712*	1	.733	.556**	.516**	.773**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation		.404**	.469**	.392**	.305**	.449	.639*	.733	1	.564**	.588**	.754**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000		.000
	N		98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2.9	Pearson Correlation	.469**	.512	.394	.358**	.396	.587*	.556	.564	1	.677**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	.425**	.516	.368	.379**	.300	.503*	.516	.588	.677**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL_X <sub>2</sub>	Pearson Correlation	.700**	.756	.731	.711**	.660	.801*	.773	.754	.754**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Loyalitas Nasabah (Y)

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.824**	.763*	.631**	.617**	.590**	.552**	.538**	.806**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.824**	1	.783**	.684**	.591**	.546**	.600**	.540**	.816**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.763**	.783**	1	.704**	.822**	.659**	.616**	.633**	.878**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.631**	.684**	.704**	1	.645**	.666**	.655**	.627**	.829**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation		.617**	.591**	.822**	.645**	1	.706**	.625**	.619**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
Y.6	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation		.590**	.546**	.659**	.666**	.706**	1	.771**	.768**	.853**
Y.7	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Correlation		.552**	.600**	.616**	.655**	.625**	.771**	1	.935**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
TOTAL_Y	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation		.806**	.816**	.878**	.829**	.831**	.853**	.868**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**b. Uji Reliabilitas**
**Hasil Uji Variabel X1**
**Reliability Statistics**

Cronbach's

Alpha	N of Items
.694	8

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

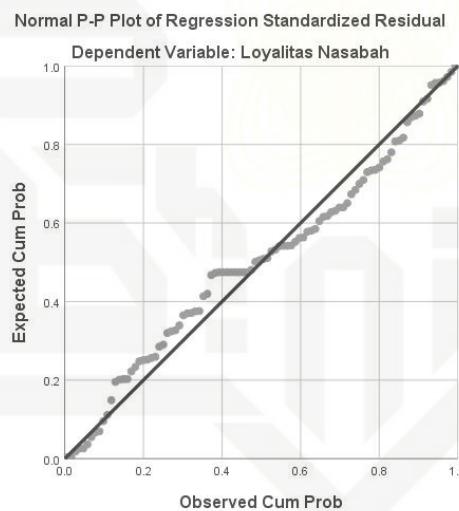
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hasil Uji Variabel X2****Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.906	10

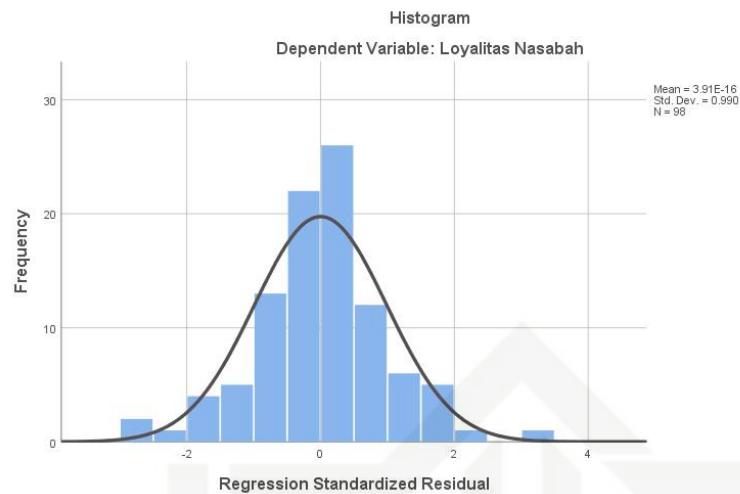
**Hasil Uji Variabel Y****Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.940	8

**2. Hasil Uji Asumsi Klasik****a. Hasil Uji Normalitas**

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## b. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.					
	B	Std. Error	Beta							
1	(Constant)	6.031	4.301			1.402	.164			
	Good Corporate Governance	.451	.143	.292	.3157	.002	.878	1.139		
	Shariah Compliance	.297	.076	.361	3.910	.000	.878	1.139		

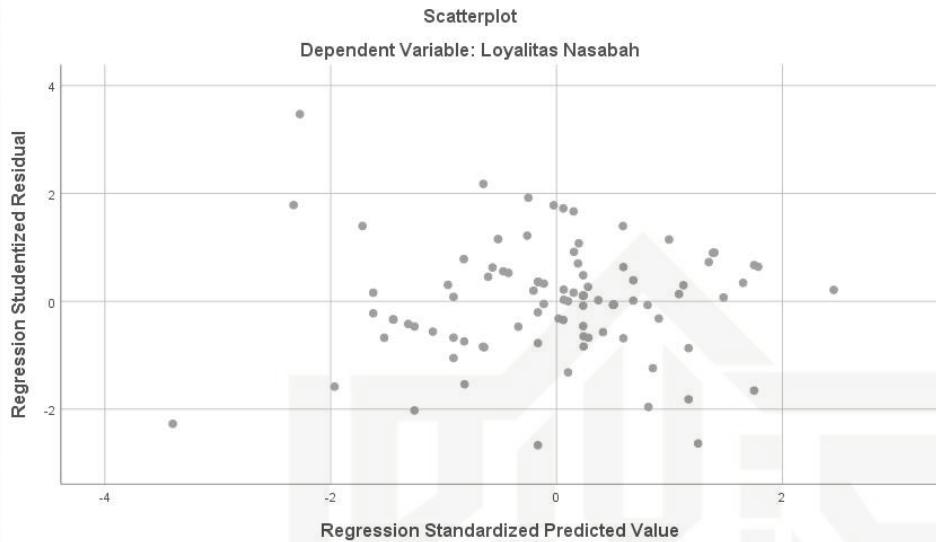
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Uji Heteroskedastisitas



### 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			Standardized Coefficients	t	Sig.			
	Unstandardized Coefficients		Beta						
	B	Std. Error							
1	(Constant)	6.031	4.301		1.402	.164			
	Good Corporate Governance	.451	.143	.292	3.157	.002			
	Shariah Compliance	.297	.076	.361	3.910	.000			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4. Hasil Uji Hipotesis**
**a. Hasil Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Beta			
	B	Std. Error				
1	(Constant)	6.031	4.301		1.402	.164
	Good Corporate Governance	.451	.143	.292	3.157	.002
	Shariah Compliance	.297	.076	.361	3.910	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**b. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1102.304	2	551.152	19.305
	Residual	2712.196	95	28.549	
	Total	3814.500	97		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Shariah Compliance, Good Corporate Governance

**5. Uji Koefisien Determinasi**

Model	Model Summary			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Square		
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.274		5.343

a. Predictors: (Constant), Shariah Compliance, Good Corporate

Governance

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI PENELITIAN





كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. [www.fasih.uin-suska.ac.id](http://www.fasih.uin-suska.ac.id) Email : [fasih@uin-suska.ac.id](mailto:fasih@uin-suska.ac.id)

: Un.04/F.I/PP.00.9/2677/2025  
: Biasa  
: 1 (Satu) Proposal  
: Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 06 Maret 2025

Kepada Yth.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	:	MAROLI SIREGAR
NIM	:	12120520401
Jurusan	:	Ekonomi Syariah S1
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi	:	Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pengaruh Good Corporate Governance dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

Untuk kritik atau tinjauan suatu masalah.

Nomor  
Sifat  
Lamp.  
Hal  
untuk  
kepentingan  
pendidikan,  
penelitian,  
penulisan  
karya  
ilmiah,  
penyusunan  
laporan,  
penu  
b Pengutipan  
tidak  
merugikan  
kepentingan  
yang wajar  
UIN  
Suska  
Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Gunung Tua  
Jl. SM. Raja No. 234  
Kel. Pasar Gunung Tua  
Kec. Padangtegal, Kab. Paluta  
22753  
Telp. (0115) 510719  
www.bankbsi.co.id

© Hak

05 juni 2025

Kepada :

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

D.p. : Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Perihal : **INFORMASI SUDAH MELAKSANAKAN RISET DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP. GUNUNG TUA**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

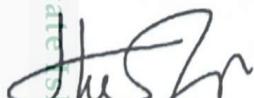
Sehubungan dengan perihal diatas, dengan ini kami memberikan persetujuan untuk riset yang akan dilakukan oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, adapun data sebagai berikut:

Nama	: Maroli Siregar
NIM	: 12120520401
Program Studi	: Ekonomi Syariah S1
Fakultas	: Syariah dan Hukum

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP GUNUNG TUA

  
Nurmiqi Panduri  
Branch Manager

  
Ahmad Nando Ruti M  
BOSM



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau