

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II :	LANDASAN TEORI	
	A. Loyalitas	17
	1. Pengertian	17
	2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	20
	B. <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	22
	1. Pengertian	22
	2. Prinsip-Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	23
	3. Manfaat Penerapan <i>Good Corporate Governance</i>	31
	C. Kajian Penelitian Terdahulu	33
	D. Kerangka Konseptual	47
	E. Hipotesis Penelitian	49
BAB III :	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan Penelitian	51
	1. Pendekatan Penelitian	51
	2. Jenis Penelitian	51
	B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	52
	1. Populasi	52
	2. Sampling	52
	3. Sampel Penelitian	53
	C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	54
	D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	55

E. Analisis Data	59
------------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	67
1. Profil PT Bank BNI Syariah	67
2. Visi dan Misi	69
3. Produk-Produk PT Bank BNI Syariah	69
4. Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah KC Malang	80
B. Deskripsi Data Penelitian	81
C. Deskripsi Variabel	84
D. Analisis Data Penelitian	89

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penerapan Variabel Transparansi terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang	102
B. Pengaruh Penerapan Variabel Akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang	104
C. Pengaruh Penerapan Variabel Pertanggungjawaban terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang	106

D. Pengaruh Penerapan Variabel Independensi terhadap	
Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang	
Malang	108
E. Pengaruh Penerapan Variabel Kewajaran terhadap	
Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang	
Malang	110
F. Pengaruh Penerapan Sistem <i>Good Corporate</i>	
<i>Governance</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank	
BNI Syariah Kantor Cabang Malang	111
BAB VI :	KESIMPULAN
A. Kesimpulan	113
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN – LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 OJK-Statistik Perbankan Syariah September 2019	3
Tabel 1.2 Jumlah Dana Pihak Ketiga Bank BNI Syariah	4
Tabel 1.3 Pesentasi Perkembangan Dana Penghimpunan	5
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Status	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Rata-Rata Penghasilan	64
Tabel 4.7 Data Hasil Angket Yang Telah Di Sebar	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolineritas	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Bergantda	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultas (F)	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah KC Malang	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Analisis Variabel X1	5
Lampiran 2 : Analisis Variabel X2	119
Lampiran 3 : Analisis Variabel X3	120
Lampiran 4 : Analisis Variabel X4	120
Lampiran 5 : Analisis Variabel X5	121
Lampiran 6 : Analisis Variabel Y	122
Lampiran 7 : Hasil Analisis	123
Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian	126
Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian	128
Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup	131
Lampiran 11 : Pernyataan Keaslian Tulisan	132