

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang)” ini ditulis oleh Maulidya Alfirajuni, NIM 17401163533, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh loyalitas nasabah yang menjadi salah satu patokan perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini, perbankan syariah menerapkan sistem *good corporate governance* sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan menerapkan sistem tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam hal ini perbankan syariah, maka perusahaan akan mendapatkan *input* dari nasabah berupa kepercayaan nasabah kepada perbankan dan loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara simultan pengaruh signifikan penerapan sistem *good corporate governance* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden yaitu nasabah Bank BNI Syariah KC Malang. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan aplikasi *software IBM SPSS Statistics 21 Developer* versi 21.0.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa hasil uji *F-test* yang terdapat pada tabel ANOVA Bank BNI Syariah KC Malang, dapat diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran secara bersama sama terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.

Kata Kunci : Transparansi, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Independensi, Kewajaran, dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This thesis with the title “The Effect of Good Corporate Governance System Implementation on Customer Loyalty (Case Study at PT Bank BNI Syariah Malang Branch Office)” was written by Maulidya Alfirajuni, NIM 17401163533, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business supervisor by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

This research is motivated by customer loyalty, which is one of the benchmarks of banking to improve the quality of its services. In this case, Islamic banking implements a good corporate governance system as a reference in improving its services. By implementing this system in accordance with the procedures established by the company, in this case Islamic banking, the company will get input from customers in the form of customer trust in banking and customer loyalty. The purpose of this study was to test simultaneously the significant effect of the implementation of the good corporate governance system simultaneously on customer loyalty of Bank BNI Syariah Malang Branch Office.

From the results of this study it was found that the results of the F-test found in the ANOVA table of BNI Syariah Malang Branch Office, it can be seen that simultaneously there is an effect of the implementation of good corporate governance, namely transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness together on loyalty customers at Bank BNI Syariah Malang Branch Office.

Keywords : Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness, and Customer Loyalty.