

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil PT Bank BNI Syariah

Untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) BNI pada 29 April 2000 dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Prinsip syariah dengan tiga pilar yaitu adil, transparan dan maslahat terbukti mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan sebuah sistem perbankan yang lebih adil dan lebih tangguh dalam menghadapi tempaan krisis moneter tahun 1997. UUS BNI bermula dari lima kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin lalu berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.⁷⁵

Sesuai dengan *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000, pada 19 Juni 2010 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk melakukan *spin off* atas UUS BNI dan meresmikan PT Bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010. Realisasi ini tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, komitmen Pemerintah terhadap

⁷⁵ *Laporan Tahunan PT Bank BNI Syariah Tahun Buku 2019*, (Jakarta: BNI Syariah, 2019), hal. 54

pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.⁷⁶

Pertumbuhan usaha Perseroan selalu berada di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan syariah. Pada akhir tahun 2018, total asset BNI Syariah telah mencapai Rp41,05 triliun dan menjadi salah satu yang terbesar di dalam industri perbankan syariah nasional. BNI Syariah juga didukung oleh sistem teknologi informasi terdepan yang telah tersertifikasi ISO 9001:2008. Hal ini bertujuan agar Perseroan dapat senantiasa memberikan pelayanan yang unggul kepada nasabah serta memungkinkan BNI Syariah untuk menyajikan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, dari sisi operasional BNI Syariah juga didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung pencapaian kinerja yang baik di setiap aspek. Per-tahun 2019, BNI Syariah telah memiliki 5.723 pegawai di mana proses pengembangan kompetensi terus dilakukan agar setiap pegawai yang ada menjadi yang terbaik di bidangnya. Hingga akhir tahun 2019 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 201 Kantor Cabang, 1.104 Kantor Cabang Pembantu, 601 Kantor Kas, 6 jaringan kantor luar negeri, 18.539 ATM, 23 Bank Layanan Gerak dan 58 *Payment Point*. Selain itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1.747 *outlet* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.⁷⁷

⁷⁶ *Laporan Pelaksanaan GCG PT Bank BNI Syariah Tahun Buku 2018*, (Jakarta: BNI Syariah, 2018), hal. 107

⁷⁷ *Laporan Tahunan...*, hal. 89

Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah senantiasa memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah dengan memastikan bahwa semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari Dewan Pengawas Syariah sehingga telah memenuhi aturan syariah.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.⁷⁸

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Produk-Produk PT Bank BNI Syariah

a. Produk Pendanaan

1) BNI Giro iB Hasanah

Simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah atau

⁷⁸ *Ibid.*, hal. 6

Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

2) BNI Deposito iB Hasanah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang Rupiah, USD, dan SAR. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

3) BNI Tabungan iB Hasanah

a) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan dan nonperorangan dalam mata uang USD.

b) BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa sekolah yang telah bekerja sama dengan BNI Syariah berusia dibawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c) BNI Baitullah iB Hasanah

Tabungan perencanaan haji maupun umrah berlaku untuk seluruh usia dan dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah maupun wadiah, dengan sistem setoran bebas atau bulanan.

d) BNI Prima iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah atau akad wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen *high networth individuals* dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

e) BNI Tunas iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

f) BNI Bisnis iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang dilengkapi dengan detil mutasi dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif bagi nasabah perorangan maupun nonperorangan.

g) BNI iB Hasanah

Tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan maupun nonperorangan dalam mata uang rupiah.

h) BNI Tapenas iB Hasanah

Tabungan berjangka dengan akad mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan.

i) BNI TabunganKu iB Hasanah

Tabungan nasional dengan akad wadiah dan setoran awal hanya Rp20.000,-, sehingga menabung menjadi sesuatu kebiasaan di masyarakat.

4) BANCASSURANCE

a) *BLife Health Plan Syariah*

Produk asuransi kontribusi berkala dengan manfaat Rawat Inap, Rawat Jalan (opsional), Melahirkan (opsional), Kacamata (opsional) dan Gigi (opsional) yang akan ditawarkan ke segmen pasar yang berbeda dengan menciptakan kombinasi sebagai program dasar dan pilihan asuransi tambahan dalam produk ini. Produk ini dijual melalui saluran Referensi kepada nasabah Institusi/Perusahaan BNI Syariah.

b) *BNI Life Sakinah Multipro Link Syariah*

Merupakan produk perencanaan keuangan asuransi Unit Link yang dikelola dengan prinsip syariah. Memberikan ketenangan dalam merencanakan masa depan keuangan nasabah dan keluarga seperti kebutuhan rencana Pendidikan Anak, Rencana Masa Depan, Rencana Pensiun, Investasi, Haji/Umroh, dll.

c) *BNI Life Sakinah Investa Link Syariah*

Perlindungan jiwa dan manfaat investasi bebas memilih pilihan investasi pembayaran kontribusi sekaligus dikelola secara syariah dan memberikan proteksi jiwa dan perencanaan keuangan bagi nasabah

dan keluarga dengan kontribusi sekali bayar seperti perencanaan hari tua, perencanaan pendidikan, bahkan perencanaan haji dan umroh.

d) BNI *Life Wadiah Gold*

Asuransi pendidikan yang memberikan solusi perencanaan biaya pendidikan berupa dana pendidikan dan beasiswa bagi anak mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) sampai dengan Perguruan Tinggi serta dilengkapi dengan manfaat lainnya asuransi apabila terjadi kematian atau cacat total pada orang tua peserta asuransi.

e) BNI *Life Syariah Mitra Cendekia*

Jenis produk asuransi yang memberikan santunan terhadap risiko kematian, kecelakaan dan kesehatan bagi peserta didik dari lembaga pendidikan formal dan informal.

f) BNI *Life Hy End Pro Syariah*

Asuransi yang memberikan manfaat ganda berupa perlindungan jiwa dan investasi dengan tingkat investasi yang stabil.

b. Produk Pembiayaan

1) Konsumer

a) BNI Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen, dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent yang besarnya disesuaikan

dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

b) BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan buka barang yang dibiayai.

c) BNI Oto iB Hasanah

Merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

d) BNI CCF iB Hasanah

Pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

e) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

2) Mikro

Pembiayaan mikro BNI Syariah adalah pembiayaan produktif dengan *coverage* yang cukup luas sehingga dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat sesuai nilai pembiayaan yang diinginkan, jangka waktu yang dikehendaki dan sesuai prinsip syariah.

3) KUR iB Hasanah

Produk ini adalah kredit/pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

4) Korporasi

a) BNI Syariah *Multifinance*

Pembiayaan kepada *multifinance* adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing* kepada *multifinance* untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.

b) BNI Syariah *Linkage Program*

Pembiayaan kerjasama *linkage program* iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah).

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan kerjasama kopkar/kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (Kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke *end user*/pegawai.

d) BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

e) BNI Syariah Valas

Pembiayaan valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

f) BNI Syariah Ekspor

Pembiayaan ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/*preshipment*) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

g) BNI Syariah Onshore

Pembiayaan onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

h) BNI Syariah Sindikasi

Pembiayaan sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiayai suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

5) Usaha Kecil & Menengah

a) BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

b) BNI Syariah Valas

Pembiayaan valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan kerja sama kopkar/kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (Kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke *end user*/pegawai.

d) BNI Syariah *Dealer* iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran *dealer* dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak.

e) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

f) BNI Syariah *Linkage*

Pembiayaan kerjasama *linkage* program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil dan menengah syariah).

c. Layanan

1) Jasa Bisnis dan Keuangan

- a) Transfer dan Lalu Lintas Giro (LLG)
- b) RTGS
- c) Surat Keterangan Bank (SKB)
- d) Penerimaan Setoran
- e) Transaksi *Online*
- f) Modul Pembayaran Negara Generasi KEdua (MPN G2) melalui ATM dan Teller
- g) Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN)
- h) Hasanah *Online*

2) Kartu ATM/Debit

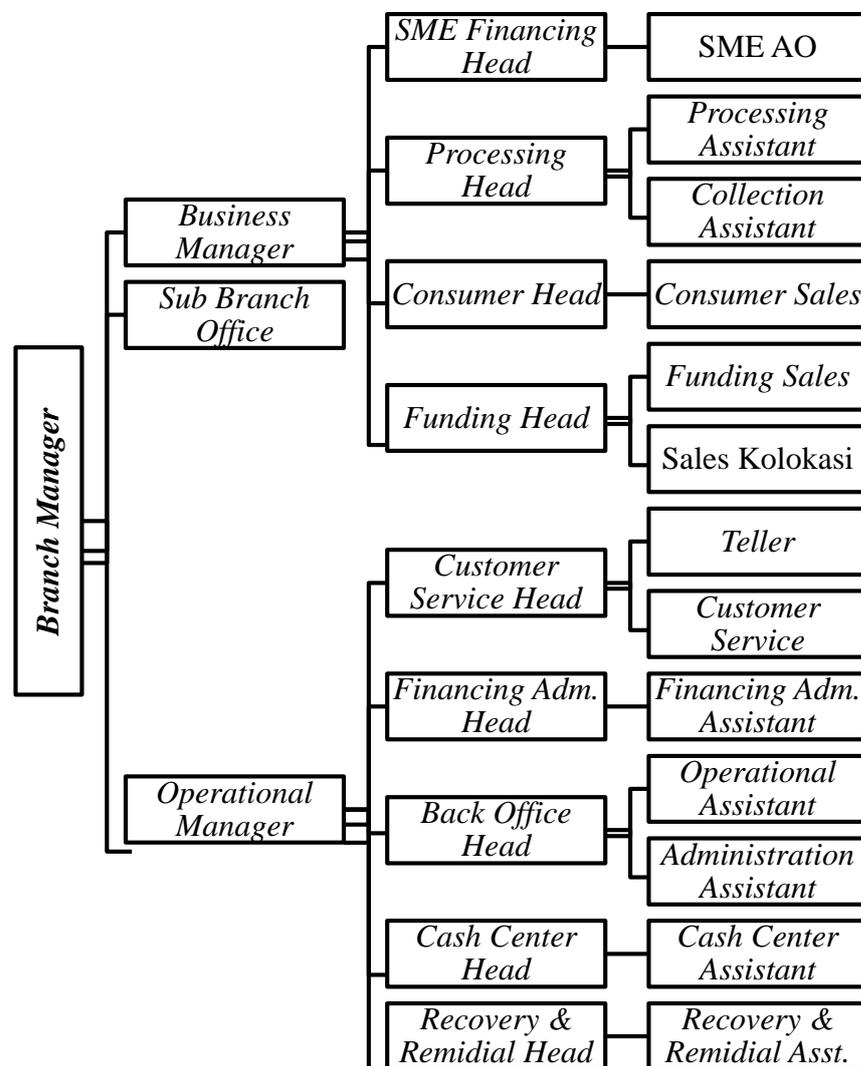
- a) Hasanah Debit Silver
- b) Hasanah Debit Gold
- c) Zamrud Card
- d) Hasanah Debit Prioritas
- e) Kartu Haji dan Umroh Indonesia
- f) Kartu Migran Hasanah
- g) Tunas *Card*
- h) Kartu Simpel iB
- i) Hasanah Debit GPN

3) Jasa *e-banking*

- a) ATM BNI

- b) *Mobile Banking*
- c) *Internet Banking*
- d) *SMS Banking*
- e) *Hasanah Debit Online (VCN)*⁷⁹

4. Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah KC Malang



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang
 Sumber : *Manager Operasional PT Bank BNI Syariah KC Malang*

⁷⁹ *Ibid.*, hal. 57

B. Deskripsi Data Penelitian

Populasi dalam penelitian yang dilakukan ini sejumlah 12.467 nasabah. Adapun sampel yang ditentukan sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah rumus Solvin dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian 10%. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan yang disediakan oleh peneliti.

Untuk memudahkan dalam identifikasi responden dalam penelitian ini, peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan responden nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang. Melalui data kuesioner penelitian yang disebar, didapatkan kondisi responden tentang status, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan rata-rata penghasilan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai obyek penelitian. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai obyek penelitian satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Status

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase
1	Kawin	58	58%
2	Belum Kawin	42	42%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Dalam tabel di atas telah menunjukkan bahwa responden dengan status kawin lebih banyak dibandingkan dengan status belum kawin. Responden dengan status kawin sebanyak 58% atau sejumlah 58 responden, sedangkan responden dengan status belum kawin sebanyak 41% atau sejumlah 41 responden.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	46	46%
2	Perempuan	54	54%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Dalam tabel di atas telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 54% atau sejumlah 54 responden, sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46% atau sejumlah 46 responden.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	<18 tahun	2	2%
2	18-40 tahun	65	65%
3	>40 tahun	33	33%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Dalam tabel di atas menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan usia, dari data di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah

usia 18-40 tahun sejumlah 65 orang (65%), kemudian usia di bawah 18 tahun sejumlah 2 orang (2%), dan responden dengan usia di atas 40 tahun sejumlah 33 orang (33%).

4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	2	2%
2	SMP	3	3%
3	SMA	40	40%
4	Diploma	15	15%
5	Sarjana	40	40%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Tabel di atas menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 2 responden atau 2% yang berpendidikan terakhir SD, 3 responden atau 3% berpendidikan terakhir SMP, 40 responden atau 40% berpendidikan SMA, 15 responden atau 15% berpendidikan terakhir Diploma, dan 40 responden atau 40% berpendidikan terakhir Sarjana.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	21	21%
2	Pensiunan	3	3%
3	Pegawai Swasta	39	39%
4	Wiraswasta	15	15%
5	Ibu Rumah Tangga	13	13%
6	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Tabel di atas menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan. Responden dengan jenis pekerjaan PNS berjumlah 21 responden (21%), responden dengan jenis pekerjaan pensiunan berjumlah 3 responden (3%), responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta berjumlah 39 responden (39%), responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 15 responden (15%), responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah 13 responden (13%), dan responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 9 responden (9%).

6. Karakteristik Responden berdasarkan Rata-Rata Penghasilan

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan Rata-Rata Penghasilan

No.	Rata-Rata Penghasilan	Jumlah	Persentase
1	Di bawah Rp1.000.000,-	12	12%
2	Rp1.001.000 - Rp3.000.000,-	72	72%
3	Rp3.001.000 - Rp5.000.000,-	16	16%
Total		100	100%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari rata-rata penghasilan per bulan nasabah Bank BNI Syariah KC Malang yang diambil sebagai responden adalah kurang dari Rp1.001.000 – Rp.3.000.000,- yaitu sebanyak 72 orang, Rp3.001.000 – Rp5.000.000,- yaitu sebanyak 16 orang, sedangkan kurang dari Rp1.000.000,- sebanyak 12 orang.

C. Deskripsi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi (X_1), akuntabilitas (X_2), pertanggungjawaban (X_3), independensi (X_4), dan kewajaran (X_5) sebagai variabel bebas (independen) dan

loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar yang terdiri dari 16 item pernyataan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.7
Data Hasil Angket Yang Telah Di Sebar

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
<i>Good Corporate Governance</i> (X)	X1.1	28	28%	48	48%	10	10%	9	9%	5	5%
	X1.2	46	46%	31	31%	9	9%	13	13%	1	1%
	X2.1	46	46%	32	32%	10	10%	7	7%	5	5%
	X2.2	56	56%	23	23%	9	9%	10	10%	2	2%
	X3.1	44	44%	31	31%	11	11%	9	9%	5	5%
	X3.2	45	45%	34	34%	7	7%	12	12%	2	2%
	X4.1	47	47%	31	31%	8	8%	9	9%	5	5%
	X4.2	30	30%	48	48%	8	8%	12	12%	2	2%
	X5.1	43	43%	31	31%	10	10%	13	13%	3	3%
	X5.2	46	46%	32	32%	6	6%	13	13%	3	3%
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1.1	20	20%	33	33%	36	36%	8	8%	3	3%
	Y1.2	31	31%	30	30%	26	26%	13	13%	0	0%
	Y1.3	27	27%	39	39%	23	23%	11	11%	0	0%
	Y1.4	18	18%	48	48%	25	25%	8	8%	1	1%
	Y1.5	28	28%	37	37%	25	25%	8	8%	2	2%
	Y1.6	33	33%	35	35%	21	21%	10	10%	1	1%

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

1. Penerapan *Good Corporate Governance*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel penerapan *good corporate governance*. Item pertanyaan 1 (X1.1), 48% responden menyatakan setuju atas Bank BNI Syariah KC Malang menyediakan akses informasi yang ditempel di papan pengumuman kantor cabang, sebanyak 28% memilih sangat setuju, sebanyak 10% kurang setuju, 9% tidak setuju,

sedangkan sisanya sebanyak 9% memilih sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 2 (X1.2), 46% responden menyatakan sangat setuju atas informasi layanan produk yang disampaikan Bank BNI Syariah KC Malang selalu akurat, sebanyak 31% menyatakan setuju, sebanyak 9% memilih kurang setuju, 13% memilih tidak setuju, dan 1% memilih sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3 (X2.1), 46% responden menyatakan sangat setuju atas pegawai Bank BNI Syariah KC Malang memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan visi dan misi yang ada, sebanyak 32% menyatakan setuju, sebanyak 10% menyatakan kurang setuju, 7% memilih tidak setuju, dan sisanya 5% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 4 (X2.2), 56% responden menyatakan sangat setuju atas pegawai Bank BNI Syariah KC Malang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sebanyak 23% menyatakan setuju, 9% responden menyatakan kurang setuju, 10% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 5 (X3.1), 44% responden menyatakan sangat setuju atas Bank BNI Syariah KC Malang selalu bertanggungjawab jika ada kesalahan, sebanyak 31% responden menyatakan setuju, 11% responden menyatakan kurang setuju, 9% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 5% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 6 (X3.2), 45% responden menyatakan sangat setuju atas tabungan di Bank BNI Syariah KC Malang dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) dan pembiayaan dilindungi oleh asuransi, sebanyak 34% menyatakan setuju, sebanyak 7%

responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 12% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 7 (X4.1), 47% responden menyatakan sangat setuju atas semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh Bank BNI Syariah KC Malang, sebanyak 31% menyatakan setuju, 8% responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 9% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 5% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 8 (X4.2), 30% responden menyatakan sangat setuju atas Bank BNI Syariah KC Malang selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan, sebanyak 48% menyatakan setuju, 8% responden menyatakan kurang setuju, 12% responden menyatakan tidak setuju, dan 2% sisanya menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 9 (X5.1), 31% responden menyatakan setuju atas pegawai Bank BNI Syariah KC Malang bersikap adil dengan para nasabah, sebanyak 43% menyatakan sangat setuju, 10% menyatakan kurang setuju, 13% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya 3% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 10 (X5.2), 32% responden setuju atas produk layanan Bank BNI Syariah KC Malang menghindari unsur gharar, maysir, dan riba, sebanyak 46% menyatakan sangat setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 8% menyatakan tidak setuju, dan sisanya 3% responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Loyalitas Nasabah

Untuk variabel loyalitas nasabah, item pertanyaan 11 (Y1.1), 33% responden menyatakan setuju jika responden percaya jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah KC Malang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sebanyak 20% menyatakan sangat setuju, sebanyak 36% menyatakan kurang setuju, 8% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 3% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 12 (Y1.2), 30% responden menyatakan setuju jika responden berpikir jasa yang ditawarkan Bank BNI Syariah KC Malang memiliki banyak manfaat daripada jasa Bank Syariah lainnya, sebanyak 31% menyatakan sangat setuju, 26% menyatakan kurang setuju, dan sisanya sebanyak 13% responden menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 13 (Y1.3), 39% responden menyatakan setuju jika responden akan tetap memilih menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang meskipun ada tawaran dari Bank Syariah lainnya, sebanyak 27% menyatakan sangat setuju, sebanyak 23% responden menyatakan kurang setuju, dan sisanya 11% responden menyatakan tidak setuju. Item pertanyaan 14 (Y1.4), 48% responden menyatakan setuju jika responden dimasa yang akan datang akan tetap menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang, sebanyak 18% menyatakan sangat setuju, 25% responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 8% menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Item pertanyaan 15 (Y1.5), 28% responden menyatakan sangat setuju jika responden akan menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank BNI Syariah

KC Malang kepada teman, saudara dan orang lain, sedangkan 37% menyatakan setuju, sebanyak 25% menyatakan kurang setuju, 8% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 16 (Y1.6), 35% responden menyatakan setuju jika responden menyarankan kepada teman, saudara, dan orang lain untuk menggunakan jasa Bank BNI Syariah KC Malang, sebanyak 33% menyatakan sangat setuju, 21% responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 10% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

D. Analisis Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi (X_1), akuntabilitas (X_2), pertanggungjawaban (X_3), independensi (X_4), dan kewajaran (X_5) sebagai variabel bebas (independen) dan loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisis terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas berfungsi untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 16 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel dimana $df = n-2$ dengan signifikan 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid. Jadi, *degree of*

freedom (df) yang digunakan adalah $100-2 = 98$ dengan *alpha* sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,196. Jika r hitung (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan dinyatakan valid.

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan *alpha* yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti sedikit reliabel
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Transparansi (X1)	Pertanyaan 1 (X1.1)	0.934	Valid
	Pertanyaan 2 (X1.2)	0.933	Valid
Akuntabilitas (X2)	Pertanyaan 3 (X2.1)	0.954	Valid
	Pertanyaan 4 (X2.2)	0.95	Valid
Pertanggungjawaban (X3)	Pertanyaan 5 (X3.1)	0.956	Valid
	Pertanyaan 6 (X3.2)	0.949	Valid
Independensi (X4)	Pertanyaan 7 (X4.1)	0.938	Valid
	Pertanyaan 8 (X4.2)	0.917	Valid
Kewajaran (X5)	Pertanyaan 9 (X5.1)	0.945	Valid
	Pertanyaan 10 (X5.2)	0.944	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Pertanyaan 1 (Y1.1)	0.577	Valid
	Pertanyaan 2 (Y1.2)	0.574	Valid
	Pertanyaan 3 (Y1.3)	0.578	Valid
	Pertanyaan 4 (Y1.4)	0.61	Valid
	Pertanyaan 5 (Y1.5)	0.628	Valid
	Pertanyaan 6 (Y1.6)	0.64	Valid

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi (X₁), akuntabilitas (X₂), pertanggungjawaban (X₃), independensi (X₄), dan kewajaran (X₅) sebagai variabel bebas (independen) dan loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel terikat (dependen) adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,196. Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item yang terdapat pada instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Transparansi (X1)	0,852	2	Reliabel
Akuntabilitas (X2)	0,897	2	Reliabel
Pertanggungjawaban (X3)	0,897	2	Reliabel
Independensi (X4)	0,834	2	Reliabel
Kewajaran (X5)	0,879	2	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,645	6	Reliabel

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,852 untuk variabel transparansi (X₁), 0,897 untuk variabel akuntabilitas (X₂), 0,897 untuk variabel pertanggungjawaban (X₃), 0,834 untuk variabel independensi (X₄), 0,879 untuk variabel kewajaran (X₅), dan 0,645 untuk variabel loyalitas nasabah (Y). Reliabilitas suatu konstruksi variabel dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Jadi, untuk variabel transparansi (X₁), akuntabilitas (X₂), pertanggungjawaban (X₃), independensi (X₄), kewajaran (X₅), dan loyalitas nasabah (Y) dapat dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1 (Constant)		
TOTAL X1	.858	1.166
TOTAL X2	.977	1.024
TOTAL X3	.898	1.113
TOTAL X4	.900	1.112
TOTAL X5	.929	1.076

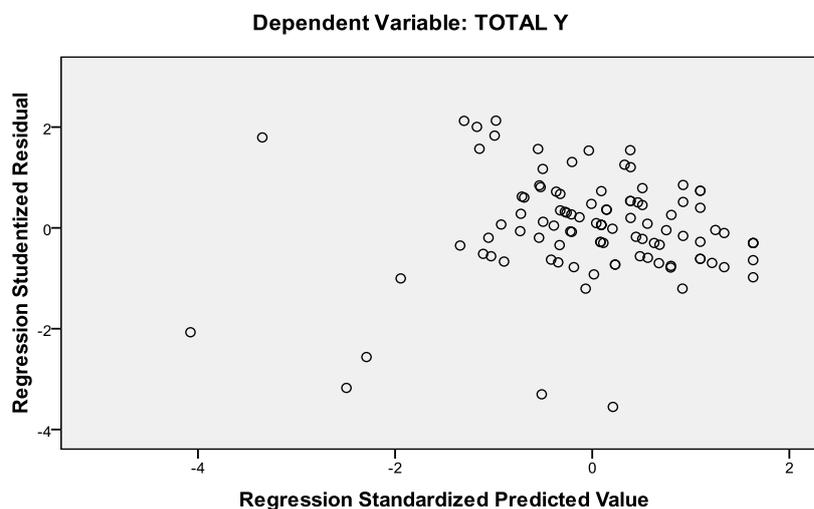
Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) 1,166 untuk variabel transparansi (X_1), 1,024 untuk variabel akuntabilitas (X_2), 1,113 untuk variabel pertanggungjawaban (X_3), 1,112 untuk variabel independensi (X_4), dan 1,076 untuk variabel kewajaran (X_5). Hasil ini membuktikan bahwa variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual data yang ada. Adapun hasil uji statistic heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Gambar 4.2

Grafik scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik-titik pada data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar 0. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Arti normal disini adalah mempunyai distribusi data yang normal. Untuk menguji normalitas data dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Tingkat signifikansi yang digunakan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angkat probabilitas p , dengan ketentuan, jika nilai probabilitas $p \geq 0,05$, maka asumsi normalitas terpenuhi. Jika probabilitas $< 0,05$, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.92363047
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.064
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.157
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diketahui nilai probabilitas p atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,137. Karena nilai probabilitas p , yakni 0,137 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi yakni 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier sederhana berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel prediktor atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.394	2.117		4.438	.000		
TOTAL X1	.448	.161	.256	2.780	.007	.858	1.166
TOTAL X2	.237	.143	.143	1.655	.101	.977	1.024
TOTAL X3	.180	.148	.110	1.217	.227	.898	1.113
TOTAL X4	.380	.156	.219	2.433	.017	.900	1.112
TOTAL X5	.404	.144	.249	2.809	.006	.929	1.076

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

$$Y = 9,394 + 0,448X1 + 0,237X2 + 0,180X3 + 0,380X4 + 0,404X5 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

- a. Diketahui nilai konstanta adalah 9,394. Nilai tersebut dapat diartikan apabila X1, X2, X3, X4, X5 dalam keadaan tetap (konstan), maka nilai variabel dependen Y adalah 9,394 satu satuan.
- b. Diketahui nilai koefisien regresi dari X1 adalah 0,448. Nilai tersebut dapat diartikan ketika X1 naik sebesar 1 satuan, maka Y meningkat sebesar 0,448 satu satuan.
- c. Diketahui nilai koefisien regresi dari X2 adalah 0,237. Nilai tersebut dapat diartikan ketika X2 naik sebesar 1 satuan, maka Y meningkat sebesar 0,237 satu satuan.
- d. Diketahui nilai koefisien regresi dari X3 adalah 0,180. Nilai tersebut dapat diartikan ketika X3 naik sebesar 1 satuan, maka Y meningkat sebesar 0,180 satu satuan.

- e. Diketahui nilai koefisien regresi dari X4 adalah 0,380. Nilai tersebut dapat diartikan ketika X4 naik sebesar 1 satuan, maka Y meningkat sebesar 0,380 satu satuan.
- f. Diketahui nilai koefisien regresi dari X5 adalah 0,404. Nilai tersebut dapat diartikan ketika X5 naik sebesar 1 satuan, maka Y meningkat sebesar 0,404 satu satuan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (*T-test*)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang secara signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji-t sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.394	2.117		4.438	.000
TOTAL X1	.448	.161	.256	2.780	.007
TOTAL X2	.237	.143	.143	1.655	.101
TOTAL X3	.180	.148	.110	1.217	.227
TOTAL X4	.380	.156	.219	2.433	.017
TOTAL X5	.404	.144	.249	2.809	.006

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Langkah-langkah pengambilan keputusan uji-t:

- 1) Menentukan t tabel

Rumus untuk mencari nilai t tabel adalah $t \text{ tabel} = (\text{tingkat kepercayaan dibagi } 2 : \text{jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi } 1)$. Jika ditulis dalam bentuk rumus, maka:

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 : n-k-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 : 100-3-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 : 96)$$

maka hasil t tabel adalah 1,984.

2) Membuat Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji-t pada Tabel 4.13 diperoleh hasil :

a) Skor penerapan transparansi (X_1) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

$$= 2,780 > 1,984 \text{ dan } 0,007 < 0,05.$$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya penerapan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC Malang.

b) Skor penerapan akuntabilitas (X_2) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

$$= 1,655 < 1,984 \text{ dan } 0,101 > 0,05.$$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya penerapan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC Malang namun tidak signifikan.

c) Skor penerapan pertanggungjawaban (X_3) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

$$= 1,217 < 1,984 \text{ dan } 0,227 > 0,05.$$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya penerapan pertanggungjawaban berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC Malang namun tidak signifikan.

d) Skor penerapan independensi (X_4) = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

$$= 2,433 > 1,984 \text{ dan } 0,017 < 0,05.$$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya penerapan independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC Malang.

e) Skor penerapan kewajaran (X_5) nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05.

$$= 2,809 > 1,984 \text{ dan } 0,006 < 0,05.$$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya penerapan kewajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC Malang.

b. Uji F (*F-test*)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang positif antara penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran terhadap

loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	390.826	5	78.165	8.683	.000 ^a
	Residual	846.214	94	9.002		
	Total	1237.040	99			

a. Predictors: (Constant), TOTAL X5, TOTAL X2, TOTAL X4, TOTAL X3, TOTAL X1

b. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Hipotesis untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan penerapan sistem *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.
- 2) H_1 = Terdapat pengaruh signifikan secara simultan penerapan sistem *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 8,683 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara nilai F tabel sebesar 2,31(dari hasil perhitungan $df_1 = k$ (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan $df_2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ (berarti baris ke 96). Ini berarti $F_{hitung} 8,683 > F_{tabel} 2,31$.

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada hipotesis 6 yang artinya pengaruh penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi,

akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Hasil koefisien determinasi antara pengaruh penerapan *good corporate governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang dapat dilihat pada hasil uji berikut.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.562 ^a	.316	.280	3.00038	2.093

a. Predictors: (Constant), TOTAL X5, TOTAL X2, TOTAL X4, TOTAL X3, TOTAL X1

b. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber : Data primer penelitian diolah Januari 2021

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,280. Hal ini berarti 28% loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang dipengaruhi oleh lima faktor yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran sedangkan sisanya sebesar ($100 - 28\% = 72\%$) loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian atau faktor lainnya.