

PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG NGUNUT

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)



OLEH

ANGGY FERRYTA PERMATA ANDAYANI

NIM. 2823123012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut” yang ditulis oleh Anggy Ferryta Permata Andayani, NIM. 2823123012 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 29-04-2016

Pembimbing



Muhammad Agim Adlan, M.E.I

NIP. 197404162008011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Agim Adlan, M. E. I

NIP. 197404162008011008

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN
SHARIA COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRIKANTOR CABANG PEMBANTU
TULUNGAGUNG NGUNUT**

SKRIPSI

Disusun oleh

**ANGGY FERRYTA PERMATA ANDAYANI
NIM. 2823123012**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 13 Mei 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji:

Nur Aziz Muslim, M.HI

NIP. 197407162009011006

Penguji Utama:

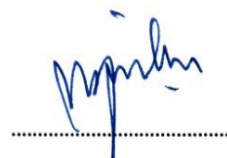

Ali Mauludi, AC, M.A

NIP. 197205012009011005

Sekretaris/Penguji:

Muhamad Aqim Adlan, M.EI

NIP. 197404162008011008



Mengesahkan.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung



H. Dede Nurrohmah, M.Ag

NIP. 197312182002121003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anggy Ferryta Permata Andayani

NIM : 2823123012

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah


Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut” adalah benar-benar hasil saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan penelitian ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas pembuatan tersebut.

Tulungagung, 29 April 2016

Yang membuat pernyataan,

Anggy Ferryta Permata Andayani
NIM. 2823123012

HALAMAN MOTTO

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ مُنْتَكِمٌ وَتَخُونُوا أَوَّالَ الرَّسُولِ وَاللَّهُ تَخُونُ أَوْلِيَاءَ أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا 

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al Anfaal: 27)¹

¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Darussalam, 2002), hlm. 243

PERSEMBAHAN

Skripsi ku ini kupersembahkan untuk:

Ayah dan ibuku tercinta, Bapak Yani dan Ibu Ana Sri Utami

*Yang senantiasa memberikan limpahan doa dan kasih sayang yang tiada terkira
Terimakasih atas nasihat dan pengorbanannya yang tak pernah bisa terbalaskan*

*Kakak perempuanku Ella, dan kedua adikku Puput dan Loveby, the best partner
Didit*

Yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi

Sahabat-sahabat baikku, T'Srond

*April T, April D, Itus, Alik, Anisa, Kiki, Atik yang selalu menyemangati dan
memberikan warna di hidupku*

*Teman-teman, Jurusan Perbankan Syariah A angkatan 2012 yang tidak bisa saya
sebutkan satu per satu*

*Segenap keluarga besar BidikMisi Angkatan Tahun 2012 yang memberikan
masukan dan motivasi*

*Muhamad Aqim Adlan, M.E.I yang telah membimbing penulis dalam
menyelesaikan skripsi ini dan segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat*

Almamaterku tercinta IAIN Tulungagung

*Serta semua pihak yang memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini
terselesaikan.*

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Komarudin, selaku *Branch Operation & Service Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut serta seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut yang telah memberikan kesempatan dan pengarahan dalam melaksanakan penelitian.

5. Segenap Bapak/Ibu Dosen FEBI IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orangtua yang selalu memberi motivasi dalam bentuk material maupun spiritual.
7. Sahabat-sahabatku yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 29 April 2016

Peneliti

Anggy Ferryta Permata Andayani

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Hasil penerapan GCG Bank Syariah berdasarkan <i>self assesment</i> | 3 |
| Tabel 1.2 Pemeringkatan <i>Corporate Governance Index</i> | 4 |
| Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 61 |
| Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert | 65 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan JenisKelamin | 82 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status | 82 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden BerdasarkanUmur..... | 83 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 84 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 85 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .. | 86 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan | 87 |
| Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Transparansi | 88 |
| Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Akuntabilitas | 89 |
| Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Tanggung Jawab..... | 91 |
| Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Independen | 91 |
| Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Kewajaran..... | 93 |
| Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Persaudaraan..... | 93 |
| Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Keadilan..... | 94 |
| Tabel 4.15 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Kemaslahatan | 95 |
| Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Keseimbangan | 95 |
| Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Universalisme | 96 |
| Tabel 4.18 Hasil Rekapitulasi Jawaban Bukti Langsung..... | 97 |
| Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi Jawaban Keandalan | 97 |
| Tabel 4.20 Hasil Rekapitulasi Jawaban Daya Tanggap | 98 |
| Tabel 4.21 Hasil Rekapitulasi Jawaban Jaminan | 99 |
| Tabel 4.22 Hasil Rekapitulasi Jawaban Empati..... | 99 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Good Corporate Governance</i> | 101 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Good Corporate Governance</i> | 102 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Sharia Compliance</i> | 102 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Sharia Compliance</i> | 103 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah | 104 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah..... | 104 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov | 105 |
| Tabel 4.30 Keputusan Uji Normalitas Data | 106 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinieritas | 109 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 111 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Parsial (t) | 113 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Simultan (F)..... | 115 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 117 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan | 39 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual | 41 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut..... | 78 |
| Gambar 4.2 P-P Plots <i>Good Corporate Governance</i> | 107 |
| Gambar 4.3 P-P Plots <i>Sharia Compliance</i> | 107 |
| Gambar 4.4 P-P Plots Kepuasan Nasabah..... | 108 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas | 110 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Angket
- Lampiran 2 Rekapitulasi Nilai Angket
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*
- Lampiran 6 P-P Plots
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji t
- Lampiran 10 Hasil Uji F
- Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 12 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan Kendali Skripsi
- Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut” ini ditulis oleh Anggy Ferryta Permata Andayani, 2823123012, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

Penelitian dalam skripsi dilatarbelakangi, adanya tuntutan di abad 21 untuk melaksanakan tata kelola yang baik dalam pengelolaan lembaga keuangan konvensional maupun syariah karena adanya krisis di tahun 1997. Tujuannya untuk mengembalikan kepercayaan terhadap dunia perbankan. Karena suatu kepercayaan timbul dari kepuasan. Perbedaan pelaksanaan *Good Corporate Governance* di bank konvensional dengan perbankan syariah adalah dalam bank syariah harus memenuhi prinsip *Sharia Compliance*/ketaatan penerapan prinsip-prinsip syariah. Tujuannya untuk menjaga reputasi dan eksistensi perbankan syariah.

Rumusan masalah ini dari penelitian ini adalah (1) Apakah penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut? (2) Apakah *Sharia Compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut? (3) Apakah penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut yang menjadi sampel penelitian. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas, uji regresi linear berganda, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel *Good Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α 5% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Pembantu Tulungagung Ngunut, (2)selanjutnya variabel *Sharia Compliance* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α 5% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut, (3) variabel *Good Corporate Governancedan Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara statistik pada α 5% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance, Sharia Compliance, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of The Application of Good Corporate Governance and Sharia Compliance to Customer Satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut" was written by Anggy Ferryta Permata Andayani, 2823123012, Faculty of Economics and Business Islam, Department of Islamic Banking, Islamic Institute Tulungagung Muhamad Aqim Adlan, M.E.I as an advisor.

The background of this research, the demands of the 21st century to implement good corporate governance (in the management of conventional and Islamic financial institutions because of the crisis in 1997. The aim is to restore confidence in the banking world. Because a belief can lead to customer satisfaction. Differences in the implementation of Good Corporate Governance in conventional banks with Islamic banking is in Islamic banks must meet the principles of Sharia Compliance/adherence to the application of the principles of Sharia. The goal is to maintain the reputation and the existence of Islamic banking.

The problem formulation of this research are (1) Is the application of Good Corporate Governance effect on customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut? (2) Is Sharia Compliance effect on customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut? (3) Are the implementation of Good Corporate Governance and Sharia Compliance jointly effect on customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut? The purpose of this research was to examine the effect of the implementation Good Corporate Governance and Sharia Compliance to customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut.

In this research using primary data as source data obtained from the results of the completed questionnaires customers of Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut were selected as sample. The method of analysis in this research is to test the validity and reliability, normality test, the classical assumption of multicollinearity test and test heterokedastisitas, multiple linear regression test, and test hypotheses.

The results showed that (1) variable Good Corporate Governance positive and statistically significant at α 5% to customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut, (2) variable Sharia Compliance positive and statistically significant at α 5% to customers satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut, (3) variable of Good Corporate Governance and Sharia Compliance together effect are statistically significant at α 5% to customer satisfaction Bank Syariah Mandiri Sub Branch Office Tulungagung Ngunut.

Keywords: Good Corporate Governance, Sharia Compliance, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Halaman Sampul Depan..... | |
| Halaman Sampul Dalam | i |
| Halaman Persetujuan Pembimbing | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Keaslian Tulisan | iv |
| Halaman Motto..... | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Prakata..... | vii |
| Daftar Tabel | ix |
| Daftar Gambar..... | x |
| Daftar Lampiran | xi |
| Abstrak | xii |
| <i>Abstract</i> | xiv |
| Daftar Isi..... | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 10 |
| D. Tujuan Penelitian | 10 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| F. Hipotesis Penelitian..... | 12 |
| G. Penegasan Istilah..... | 13 |
| H. Sistematika Skripsi..... | 14 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Teoritis | 16 |
| 1. <i>Good Corporate Governance</i> | 16 |
| a. Definisi <i>Good Corporate Governance</i> | 16 |
| b. Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> | 18 |

| | |
|---|----|
| c. Tujuan Pelaksanaan <i>Good Corporate Governance</i> | 22 |
| d. Pelaksanaan Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> | 23 |
| 2. <i>Sharia Compliance</i> | 28 |
| a. Definisi <i>Sharia Compliance</i> | 28 |
| b. Prinsip-prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Syariah..... | 29 |
| 3. Kepuasan Nasabah | 36 |
| a. Definisi Kepuasan Nasabah..... | 36 |
| b. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan | 39 |
| c. Cara Memantau Kepuasan Nasabah..... | 41 |
| d. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah | 43 |
| 4. Bank Syariah | 47 |
| a. Sejarah Bank Syariah | 47 |
| b. Operasional Bank Syariah..... | 50 |
| B. Penelitian Terdahulu | 53 |
| C. Kerangka Konseptual | 56 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Rancangan Penelitian | 59 |
| B. Variabel Penelitian | 59 |
| C. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian..... | 60 |
| D. Kisi-kisi Instrumen..... | 62 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 65 |
| F. Sumber Data dan Skala Pengukuran | 65 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 67 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 69 |
| 1. Uji Validitas | 69 |
| 2. Uji Reliabilitas | 69 |
| 3. Uji Normalitas | 70 |
| 4. Uji Asumsi Klasik..... | 71 |
| a. Uji Multikolinieritas | 71 |
| b. Uji Heterokesdastisitas | 72 |
| 5. Uji Regresi Linier Berganda | 72 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 6. Uji Hipotesis | 73 |
| a. Uji Parsial (t) | 73 |
| b. Uji Simultan (F) | 74 |
| 7. Uji Koefisien Determinasi | 74 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|-----|
| A. Gambaran Objek Penelitian | 76 |
| 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri | 76 |
| 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri | 78 |
| 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut | 79 |
| 4. Produk-produk Bank Syariah Mandiri | 80 |
| B. Deskripsi Data Responden | 82 |
| 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 83 |
| 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status | 83 |
| 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur | 85 |
| 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 86 |
| 5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan | 86 |
| 6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 87 |
| 7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .. | 89 |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian | 89 |
| 1. Variabel <i>Good Corporate Governance</i> (X1) | 90 |
| 2. Variabel <i>Sharia Compliance</i> (X2) | 93 |
| 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) | 97 |
| D. Analisis Data | 100 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 100 |
| 2. Uji Normalitas | 105 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 108 |
| a. Uji Multikolinieritas | 108 |
| b. Uji Heteroskedastisitas | 109 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda | 110 |
| 5. Uji Hipotesis | 113 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| a. Uji secara Parsial (Uji t) | 113 |
| b. Uji secara Simultan (Uji F) | 115 |
| 6. Uji Koefisien Determinasi | 117 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut..... | 118 |
| B. Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut..... | 121 |
| C. Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Sharia Compliance</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut..... | 123 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 126 |
| B. Saran..... | 127 |

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN