

Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah

INTAN PURNEMASARI* & EMILE SATIA DARMA

Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, D.I. Yogyakarta, 55183, Telp
+274 387656, Indonesia.

*Corresponding Author, E_mail address: esatyadarma@gmail.com

ABSTRACT

The research aims to examine and obtain empirical study on the effect of syariah governance implementation on customer loyalty. The object of this research is islamic banking in Yogyakarta. Collecting data used purposive sampling method on islamic banking customers in Yogyakarta. A total of 102 respondents used as samples in this study. The analysis tool used is multiple regression with SPSS 15.0. Testing the quality of the data used in this research is a classic assumption test, while the hypothesis testing used the t test analysis method. The results of the research showed that fairness and syariah compliance has a positive significant effect on customer loyalty, while transparency, accountability, responsibility, and independency doesn't have positive significant effect on customer loyalty.

Key Words: Syariah Governance; Customer Loyalty; Islamic Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh studi empiris tentang pengaruh penerapan syariah governance terhadap loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah perbankan syariah yang ada di Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling pada pelanggan perbankan syariah di Yogyakarta. Sebanyak 102 responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan SPSS 15.0. Pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan dan kepatuhan syariah memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan tidak memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kata

Kunci: Syariah Governance; Loyalitas Pelanggan; Perbankan Syariah

PENDAHULUAN

Krisis yang melanda Indonesia pada pertengahan tahun 1997 salah satu penyebabnya yaitu rendahnya penerapan *corporate governance* (Wahananto, 2009). Hal ini terlihat dari praktek pengelolaan perusahaan yang tidak maksimal dan tidak sehat pada berbagai sektor. Sehingga, hal ini diperlukan pembenahan berupa pengelolaan perusahaan yang baik agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

Memasuki abad ke-21 dan ditambah dengan adanya krisis global yang semakin memperburuk keadaan ekonomi dan membuat banyak

perusahaan bangkrut, perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/ 2006 pasal 2 ayat (1) PBI dan pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan tersebut ditegaskan bahwa perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian,

dan kewajaran di setiap kegiatan usahanya.

Perbedaan filosofi pada perbankan syariah dengan konvensional menjadi sebab utama adanya perbedaan dalam konsep *corporate governance*. Perbedaan implementasi *corporate governance* pada perbankan syariah dan konvensional terdapat pada *syariah compliance* yaitu kepatuhan pada syariah. Menurut Idat (2003) dan Junusi (2012) dalam beberapa masa telah terjadi penurunan kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip syariah. Berdasarkan riset dan penelitian tentang preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia berkerjasama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan bahwa adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Penerapan *syariah compliance* di perbankan syariah bertujuan untuk mengurangi praktik riba, *gharar*, dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, dengan adanya penerapan *syariah compliance* akan menuntut perbankan untuk menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal serta menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dijalankan dengan baik seperti dalam hal pengelolaan zakat, infaq, dan shodaqoh.

Di sisi lain, perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat memunculkan kompetensi yang ketat. Hal tersebut mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah bank, tujuannya adalah untuk menjaga loyalitas nasabah perbankan itu sendiri. Pada konteks perbankan syariah khususnya, loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Loyalitas

nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.

Penelitian yang mengaitkan hubungan antara *syariah governance* dan loyalitas nasabah khususnya di perbankan syariah masih jarang dilakukan. Oleh karenanya, penting untuk dilakukan penelitian untuk menjawab rumusan masalah apakah transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan *syariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi dalam ranah praktik, dan kontribusi khususnya dalam pengembangan konsep *syariah governance*.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Persepsi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi menurut manusia yang satu belum tentu sama dengan persepsi manusia yang lainnya. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengalaman, pengetahuan, serta sudut pandang yang berbeda. Persepsi juga mempunyai hubungan tentang pola pikir seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian ditafsirkan. Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya yang kemudian diinterpretasikan untuk membentuk sesuatu yang berarti.

SYARIAH GOVERNANCE

Istilah *syariah governance* dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari konsep *corporate governance* dan *syariah compliance*. Menurut Umam (2011) *corporate governance* adalah sebuah peraturan dan sistem yang digunakan untuk menetapkan dan mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dalam perusahaan. Menurut Junusi (2012) *shariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Sehingga *syariah governance* adalah suatu sistem, peraturan, dan proses yang digunakan untuk mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan islam serta memonitoring, mengatur, dan mendorong kinerjanya secara efisien agar menghasilkan nilai tambah yang berkesinambungan bagi *stakeholders* dalam jangka panjang yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam penelitian ini *syariah governance* adalah pengembangan dari konsep *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan *syariah compliance*.

Transparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan suatu proses kegiatan di dalam perusahaan. Menurut Umam (2011) dengan diterapkannya transparansi perbankan diwajibkan mengungkapkan informasi secara relevan, akurat, dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* dan tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut. Adanya transparansi dapat mendorong pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholders* dapat mengukur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut kegiatan bank. Sedangkan akuntabilitas merupakan kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholders*. Penerapan prinsip akuntabilitas ini menuntut perbankan untuk menyampaikan

informasi layanan yang akurat, kelengkapan informasi layanan, serta kebijakan yang diambil sesuai ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini memberikan manfaat lebih untuk *stakeholders*.

Pertanggungjawaban merupakan kese-suaian dalam melakukan pengelolaan suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arbaina, 2012). Artinya adalah segala bentuk kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Perbankan yang menjalankan usahanya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta tidak memiliki pelanggaran akan membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Pertanggungjawaban juga merupakan bentuk kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan. Dengan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan akan membuat penilaian positif dari nasabah terhadap bank.

Kemandirian yaitu keadaan dimana suatu perusahaan dikelola dengan independen dan profesional tanpa adanya pengaruh dan tekanan dari pihak manapun. Artinya disini bahwa perbankan harus melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi dengan semestinya. Selain itu perlunya sikap objektif yang harus diterapkan oleh perbankan dalam setiap pengambilan keputusan, terutama terkait dengan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah dan diharapkan akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.

Keadilan atau sering yang disebut dengan *fairness* merupakan suatu keadilan dan kesestaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul atas dasar perjanjian serta perundangan yang berlaku. *Fairness* merujuk pada perlakuan yang setara kepada *stakeholder* sesuai dengan kriteria dan proporsisi yang seharusnya (Wahananto, 2010).

LOYALITAS

Menurut Suyuthi (2012) loyalitas nasabah adalah wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Menurut Ratnasari (2012) loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk atau jasa perbankan tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap perbankan yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.

HUBUNGAN ANTARA TRANSPARANSI DENGAN LOYALITAS NASABAH

Kurniati (2008) menjelaskan bahwa transparansi merupakan pengungkapan informasi penting bagi semua pihak berkepentingan agar mengetahui dengan pasti apa yang akan terjadi dan telah terjadi. Loyalitas pelanggan menurut Afifatuzzulfa (2013) didefinisikan sebagai respon yang berkaitan erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.

Nasabah membutuhkan transparansi dalam hal informasi sehingga bank harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat dibantah serta mudah diakses oleh nasabah sesuai dengan haknya.

Nasabah yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses kepentingannya akan merasa senang karena kebutuhan yang diharapkan sudah terpenuhi. Adanya keterbukaan informasi serta pengungkapannya secara relevan, akurat, mudah diakses serta penyampaian dalam bahasa yang mudah dipahami ini akan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, hal ini membuat nasabah tetap loyal terhadap perbankan serta enggan untuk berpindah menggunakan jasa keuangan yang lain.

Hal ini juga didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik suatu hipotesis:

H1: Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

HUBUNGAN ANTARA AKUNTABILITAS DENGAN LOYALITAS NASABAH

Akuntabilitas menurut Nurohmah (2012) adalah kewajiban untuk menjawab atau menerangkan kinerja dan tindakan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan atau kewenangan meminta keterangan. Perbankan harus menetapkan tanggungjawab yang jelas dari masing-masing bidang organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha, dan strategi perusahaan. Nasabah adalah *customer* yang memerlukan pelayanan yang jelas dari perbankan sehingga apabila pelayanan suatu perbankan mampu memberikan informasi dan pelayanan produk serta jasa yang dibutuhkan nasabah serta perbankan syariah mampu melaksanakan tanggungjawab atas kewenangan yang diberikan oleh nasabah maka akan membuat nasabah loyal terhadap perbankan tersebut. Hal ini didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan

teori diatas maka diturunkan hipotesis:

H2: Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

HUBUNGAN ANTARA RESPONSIBILITAS DENGAN LOYALITAS NASABAH

Menurut Juliansyah (2014) dalam menjaga kelangsungan usahanya perbankan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku. Selain itu bank juga harus bertindak sebagai perusahaan yang peduli terhadap lingkungan. Apabila perbankan taat pada peraturan yang telah ditetapkan dan memiliki kekuatan hukum serta peduli terhadap lingkungan dan masyarakat maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga berdampak kepada loyalitas nasabah terhadap bank. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Salah satu prinsip dari *good corporate governance* yang dimaksud dari penelitian tersebut adalah pertanggungjawaban. Berdasarkan teori diatas maka diturunkan hipotesis:

H3: Responsibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

HUBUNGAN ANTARA KEMANDIRIAN DENGAN LOYALITAS NASABAH

Menurut Wahananto (2010) kemandirian adalah keadaan dimana pengelolaan suatu perusahaan dilakukan secara profesional tanpa benturan kepentingan serta pengaruh dari pihak manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku serta menjalankan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Bank syariah yang dikelola secara profesional akan menjadi nilai tambah bagi bank syariah di mata nasabah. Bank syariah yang mampu melakukan aktivitas usahanya dengan profesional,

bebas dari segala tekanan dari pihak manapun, serta melindungi kepentingan nasabah akan membuat nasabah merasa aman dan terlindungi. Apabila perbankan bersikap melindungi kepentingan nasabah dan bersikap objektif maka nasabah akan merasa terlindungi dan akan bersikap lebih loyal. Umam (2011) menemukan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip *good corporate governance* yaitu kemandirian. Berdasarkan teori diatas maka diturunkan hipotesis:

H4: Kemandirian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah

HUBUNGAN ANTARA KEADILAN DENGAN LOYALITAS NASABAH

Menurut Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (lihat: Kurniati, 2008) kewajaran berkaitan dengan keadilan bagi semua kepentingan *shareholders* dan semua transaksi yang berhubungan dengan pihak yang berkepentingan. Kepuasan nasabah akan terjadi apabila harapan mereka sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan bahkan melebihi apa yang diharapkan. Apabila perbankan mampu meneliti kriteria spesifik masing-masing produk dan jasa yang akan diberikan kepada nasabah serta memperlakukan nasabah secara adil dan sama dalam memenuhi hak-hak nasabah maka hal ini akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menjelaskan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Keadilan merupakan salah satu prinsip dari penerapan *good corporate governance* di perbankan. Berdasarkan teori diatas maka diturunkan hipotesis:

H5: Keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

HUBUNGAN ANTARA SYARIAH COMPLIANCE DENGAN LOYALITAS NASABAH

Menurut Junusi (2013) *syariah compliance* merupakan ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah yang artinya bank dalam operasinya mengikuti ketentuan syariah islam, khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara islam. Umumnya nasabah yang menabung di perbankan syariah ingin menjalankan bisnis ataupun transaksi dengan cara yang halal karena selama ini praktik perbankan syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Semakin baik pelaksanaan *syariah compliance* dalam praktik perbankan, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat islam. Adanya *syariah compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap perbankan meningkat. Wardayati (2011) melakukan penelitian dengan hasil bahwa *syariah compliance* merupakan indikator berpengaruh dalam implementasi *syariah governance*. Berdasarkan teori diatas maka diturunkan hipotesis:

H6: Syariah compliance berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN, JENIS DAN SUMBER DATA, OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada nasabah sebagai objek penelitian yang terpilih. Adapun objek penelitian yang digunakan adalah perbankan syariah di Yogyakarta, dengan menggunakan sampel nasabah perbankan syariah di Yogyakarta.

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank

Umum Syariah (BUS) di Yogyakarta yang pada saat penelitian ini dilakukan masih menjadi nasabah bank syariah.

MODEL PENELITIAN

Model penelitian penelitian ini disajikan pada Gambar 1.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Definisi operasional adalah penjabaran dari masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Indikator-indikator variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

LOYALITAS NASABAH

Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap bank dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah adalah *repeat*, *retention*, dan *referral* dengan skala likert 5 poin (Umam, 2011).

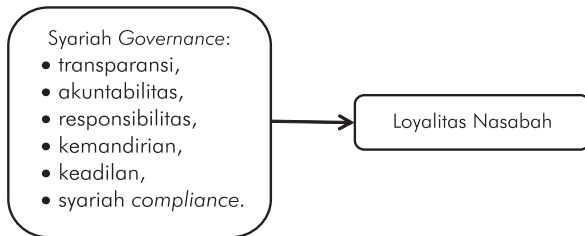
TRANSPARANSI

Transparansi adalah pengungkapan informasi untuk semua pihak yang berkepentingan untuk mengetahui dengan pasti apa yang telah dan akan terjadi dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi baik yang materiil dan non materiil. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur transparansi adalah keterbukaan dan informasi yang relevan dengan skala likert 5 poin (Wardayati, 2011).

AKUNTABILITAS

Akuntabilitas adalah kewajiban individu atau penguasa untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan tugas dan kewenangan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas adalah kejelasan fungsi dan penilaian

dalam kinerja dan pengambilan keputusan dengan skala likert 5 poin (Wardayati, 2011).



GAMBAR 1. MODEL PENELITIAN

RESPONSIBILITAS

Responsibilitas adalah keadaan dimana perusahaan harus patuh pada hukum yang berlaku dalam melaksanakan semua kegiatan perusahaan serta bertanggungjawab kepada semua pihak yang berkepentingan. Menurut Wardayati (2011) adapun indikator yang digunakan untuk mengukur tanggung jawab adalah taat pada peraturan dan menurut Umam (2011) indikator yang digunakan peduli dengan lingkungan serta masyarakat sekitar dengan skala likert 5 poin.

KEMANDIRIAN

Umam (2011) menyatakan bahwa kemandirian adalah perbankan harus bersifat objektif serta bebas dari segala bentuk tekanan dalam setiap pengambilan keputusan ataupun tindakan agar hak dari setiap bagian yang ada didalam bank dapat terpenuhi semua sesuai dengan semestinya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kemandirian adalah pengelolaan yang profesional dan tanggung jawab serta independen tanpa campur tangan siapapun dengan skala likert 5 poin (Junusi, 2012).

KEADILAN

Keadilan merupakan perlakuan yang adil dan setara untuk memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul karena perjanjian dan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur keadilan adalah keadilan dan kesetaraan dengan skala likert 5 poin (Junusi, 2012).

SYARIAH COMPLIANCE

Syariah compliance adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. *Syariah compliance* bertujuan untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *syariah compliance* adalah bebas riba dan gharar, bisnis yang halal, pengelolaan usaha yang amanah dengan skala likert 5 poin (Junusi, 2012).

METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pembahasan hasil penelitian ini terdiri dari pengujian asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Uji regresi linier berganda dilakukan dalam rangka menguji apakah hipotesis diterima atau tidak. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < nilai probabilitas yaitu 0,05 (Prawesti dan Indrasari, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL UJI KUALITAS INSTRUMEN

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen ditemukan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,195) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua *item* pertanyaan memenuhi syarat atau dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan mampu mewakili variabel yang diteliti.

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha* dan membandingkan koefisiensi *alpha*

dengan koefisien R yaitu 0,6 (Chamal, 2008). Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa semua variabel yang digunakan memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* sebesar $0,207 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Uji multikolinieritas dengan melihat VIF dan *Tolerance*. Diketahui nilai *tolerance* semua variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF untuk semua variabel independen kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini.

Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin-Watson (dw)*. Berdasarkan uji tersebut diketahui nilai *dw* berada diantara interval -2 dan 2. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

(*Adjusted R Square*)

Berdasarkan analisis data dengan regresi berganda ditemukan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,175 atau 17,5% yang berarti variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 17,5%, sedangkan sisanya sebesar 82,5% (100%-17,5%) dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Ringkasan dari hasil uji t untuk mengetahui pengaruh syariah *governance* terhadap loyalitas nasabah ditunjukkan pada Tabel 3.

Uji Hipotesis 1

Bank syariah sangat menjunjung tinggi transparansi kepada nasabah maupun dengan pihak-pihak terkait dengan bank syariah. Transparansi merupakan salah satu bentuk kebijaksanaan dari bank syariah untuk memberikan kemudahan dalam mengakses semua kepentingan nasabah yang berhubungan dengan bank syariah seperti memberikan keterbukaan informasi keuangan dan non keuangan, penyampaian informasi yang jelas, relevan, dan tepat waktu.

TABEL 1. HASIL UJI REABILITAS

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Transparansi	0,783	Reliabel
Akuntabilitas	0,606	Reliabel
Responsibilitas	0,715	Reliabel
Kemandirian	0,692	Reliabel
Keadilan	0,717	Reliabel
<i>Syariah Compliance</i>	0,809	Reliabel
Loyalitas	0,745	Reliabel

Adanya kemudahan akses yang diberikan oleh bank syariah akan membuat nasabah merasa nyaman karena apa yang mereka butuhkan dapat terpenuhi. Kenyamanan yang didapatkan nasabah tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank syariah. Hal ini didukung oleh penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun penelitian ini menyatakan bahwa transparansi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis (H_1) telah memberikan

TABEL 2. STATISTIK DESKRIPTIF DATA DARI RESPONDEN

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviasion</i>
Transparansi	102	10,00	24,00	18,2843	2,41848
Akuntabilitas	102	13,00	24,00	18,5000	2,08127
Responsibilitas	102	11,00	20,00	15,5980	1,98140
Kemandirian	102	11,00	20,00	14,9412	1,80661
Keadilan	102	10,00	20,00	15,3922	2,15332
<i>Syariah Compliance</i>	102	11,00	25,00	19,6275	2,75725
Loyalitas	102	15,00	29,00	22,3627	2,93760
<i>Valid N (listwise)</i>	102				

TABEL 3. HASIL UJI HIPOTESIS

Variabel	<i>Koefesien</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
Transparansi	,004	,028	,977
Akuntabilitas	,246	1,412	,161
Responsibilitas	-,427	-2,183	,031
Kemandirian	,099	,466	,642
Keadilan	,379	2,458	,016
<i>Syariah Compliance</i>	,301	2,333	,022

bukti bahwa tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara transparansi terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji *t* memiliki nilai sebesar 0,028 dengan koefisien regresi sebesar 0,004 dan taraf signifikansi sebesar 0,977 lebih besar dari 0,05 dengan demikian hipotesis ditolak.

Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel transparansi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Diduga hal ini terjadi karena adanya kepercayaan nasabah kepada bank syariah dalam melakukan semua aktifitas usahanya telah diatur berdasarkan kebijakan yang sudah ditetapkan. Kepercayaan inilah yang membuat nasabah sudah mengamankan semua bentuk kegiatan usahanya dengan bank syariah tanpa memperhatikan hal-hal yang lainnya seperti transparansi. Selain itu diduga adanya ketidaktahuan nasabah terkait transparansi yang diberikan bank syariah kepada nasabah menjadi salah satu faktor hipotesis satu ditolak

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa

good corporate governance berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini juga bertentangan dengan penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

UJI HIPOTESIS 2

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam melakukan aktivitas usahanya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Bank Syariah harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing unit kerja yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha, dan strategi bank syariah. Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan nasabah dengan jelas, benar, dan bertanggung jawab jika ada kesalahan serta mampu melaksanakan tanggung jawab atas kewenangan yang diberikan maka akan membuat nasabah loyal terhadap perbankan tersebut. Hal ini didukung penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Akan tetapi dalam penelitian ini menyatakan bahwa

akuntabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis (H_2) telah memberikan bukti bahwa tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji t memiliki nilai sebesar 1,412 dengan koefisien regresi sebesar 0,246 dan taraf signifikansi sebesar 0,161 lebih besar dari 0,05 dengan demikian hipotesis ditolak. Menurut hasil analisa pengujian ini menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Hal ini diduga karena nasabah hanya memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh setiap unit kerja bank syariah. Selain itu diduga rendahnya pengetahuan nasabah mengenai pentingnya informasi terkait kebijakan yang diambil oleh bank syariah menjadi salah satu penyebab mengapa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

UJI HIPOTESIS 3

Perbankan syariah dalam kelangsungan usahanya harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya peraturan yang ada. Bank syariah yang taat pada peraturan yang berlaku, bertanggung jawab pada layanan yang diberikan, tidak melakukan tindakan yang merugikan nasabah, serta peduli pada lingkungan menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk tetap loyal kepada bank syariah. Hal ini didukung penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa

salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan prinsip tanggung jawab pada perbankan syariah. Akan tetapi dalam penelitian ini menyatakan bahwa tanggung jawab tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis (H_3) telah memberikan bukti bahwa tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara tanggung jawab terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji t memiliki nilai sebesar -2,183 dengan koefisien regresi sebesar -0,427 dan taraf signifikansi sebesar 0,031 kurang dari 0,05 dengan demikian hipotesis ditolak karena arah koefisiennya yang negatif. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel tanggung jawab tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

Diduga tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena kurangnya pengetahuan nasabah mengenai peraturan perundang-undangan tentang bank syariah. Selain itu diduga minimnya sosialisasi bank syariah kepada nasabah terkait dengan bentuk kepedulian bank syariah kepada masyarakat serta lingkungan membuat hal ini menjadi faktor mengapa tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Tidak banyak nasabah yang mengetahui tentang bentuk kepedulian bank syariah kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

UJI HIPOTESIS 4

Pengelolaan bank syariah secara profesional akan menjadi nilai tambah bagi bank syariah di mata nasabah. Bank syariah yang mampu melakukan aktivitas usahanya dengan profesional, bebas dari segala tekanan dari pihak manapun, serta

melindungi kepentingan nasabah akan membuat nasabah merasa aman dan terlindungi. Adanya keamanan dan perlindungan dari bank syariah atas aktivitas yang dilakukan dengan nasabah membuat nasabah loyal kepada bank syariah sehingga dapat dikatakan bahwa kemandirian berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini didukung dalam penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan prinsip kemandirian atau independensi pada perbankan syariah. Akan tetapi dalam penelitian ini menyatakan bahwa kemandirian tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis (H_4) telah memberikan bukti bahwa tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara kemandirian terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji t memiliki nilai sebesar 0,466 dengan koefisien regresi sebesar 0,099 dan taraf signifikansi sebesar 0,642 lebih besar dari 0,05 dengan demikian hipotesis ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel kemandirian tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

Hal ini diduga karena adanya tingkat kepercayaan yang lebih dari nasabah terhadap kinerja bank syariah yang sudah mempunyai otoritas yang mengatur dan mengawasinya. Nasabah beranggapan bahwa setiap aktivitas usaha yang dilakukan oleh bank syariah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga diduga nasabah tidak peduli terhadap kemandirian bank syariah. Hasil ini berlawanan dengan pengujian yang dilakukan oleh Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

UJI HIPOTESIS 5

Perlakuan bank syariah kepada nasabah dengan

memperlakukan nasabah secara sama dan adil dalam memenuhi hak-hak nasabah membuat loyalitas nasabah kepada bank syariah semakin tinggi. Tidak hanya itu adanya kesempatan yang diberikan bank syariah kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan serta menindak-lanjuti keluhan nasabah membuat loyalitas nasabah semakin meningkat. Semakin baik penerapan keadilan di perbankan syariah maka semakin meningkat loyalitas nasabah kepada bank syariah. Hal ini didukung penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan prinsip keadilan pada perbankan syariah.

Hasil pengujian hipotesis (H_5) telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara keadilan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji t memiliki nilai sebesar 2,458 dengan koefisien regresi sebesar 0,379 dan taraf signifikansi sebesar 0,016 kurang dari 0,05 dengan demikian hipotesis diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

Hasil ini berlawanan dengan pengujian Junaedi (2012) yang menyatakan bahwa keadilan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

UJI HIPOTESIS 6

Adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip syariah dalam melakukan transaksi keuangan dan non keuangan membuat perbankan harus menerapkan *syariah compliance* dalam setiap unit usahanya. Faktor

utama nasabah tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam. Hal ini terbukti dengan meningkatkan *syariah compliance* maka loyalitas nasabah kepada bank syariah akan meningkat. Hal ini didukung penelitian Wardayati (2011) yang menyatakan bahwa *syariah compliance* merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah

Hasil pengujian hipotesis (H_0) telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *syariah compliance* terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui uji t memiliki nilai sebesar 2,333 dengan koefisien regresi sebesar 0,301 dan taraf signifikansi sebesar 0,022 kurang dari 0,05 dengan demikian hipotesis diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel *syariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Hasil ini konsisten dengan penelitian Wardayati (2011) dan Junusi (2013) yang menyatakan bahwa *syariah compliance* berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian statistik regresi berganda, ditemukan hasil bahwa: pertama, transparansi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Kedua, akuntabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Ketiga, tanggung jawab tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Keempat, kemandirian tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Kelima,

keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Keenam, *syariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Adapun *adjusted R square* sebesar 0,175 yang berarti variabel independen yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan *syariah compliance* dapat menjelaskan 17,5% sedangkan sisanya 82,5% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini.

Penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yakni penelitian ini hanya terbatas pada Bank Umum Syariah di Yogyakarta. Selain itu, penelitian hanya menggunakan 6 variabel independen yang hanya menghasilkan koefisien *adjusted R square* sebesar 0,175 atau 17,5% sedangkan sisanya 82,5% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini. Oleh karenanya penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dengan memasukkan semua sektor perbankan syariah yaitu bank umum syariah dan unit usaha syariah agar mendapatkan hasil yang komprehensif. Selain itu penelitian selanjutnya agar menambah variabel penelitian dan memperluas sample penelitian agar lebih dapat di generalisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifatuzzulfa, O. 2013. *Pengaruh Brand Image dan Persepsi Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Hasil Konversi Dari Bank Konvensional (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Semarang)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Arbaina, E. S. 2012. Penerapan Good Corporate Governance pada Perbankan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1 (1), 15-30.
- Asrori. 2011. Pengungkapan Syariah Compliance Dan Kepatuhan Bank Syariah Terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 3 (1), 45-61.
- Chamal Imron, A. 2008. *Kinerja Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Darmawati, D. dan Khomsiyah. 2005. *Hubungan Corporate Governance dan Kinerja Perusahaan*. Skripsi Universitas Trisakti.
- Ghozali, Imam 2011, *Aplikasi Analisis Multivariante dengan program SPSS*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Idat, D. G.. 2002. Trend Bank Syariah: Penurunan Terhadap Kepatuhan Prinsip Syariah. *Media Akuntansi*, 33, 30-31

- Junusi, R. 2012. *Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah*. Paper di presentasikan di AICIS Surabaya.
- Juliansyah. 2014. *Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Sektor Perbankan (Studi Pada Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Periode 2007-2011)*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Jumaizi. 2011. *Good Governance* Badan Amil Zakat, Infak, dan Sedekah Dan Dampaknya Terhadap Keputusan dan Loyalitas Muzaki. *Makalah Ilmiah Informatika*, 2 (3), 38-49.
- Junaedi, A. T. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 (1), 22-35.
- KNKCG, *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance.
- Kurniati, Y. 2008. *Analisis Pengaruh Pelaksanaan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit (Studi Kasus: PT. Bank Lampung, Lampung)*. Skripsi, Institut Pertanian Bogor.
- Labesi, Thereza Michiko. 2013. *Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado*. *Jurnal EMBA*, 1 (4), 1274-1283.
- Lutfinanda, A. 2013. *Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Terhadap Kepatuhan Perbankan Syariah Pada Prinsip Syariah (Studi Kasus Pada BPR Syariah Di Kota Semarang)*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Marniati. 2010. *Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian Administrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Tesis, Universitas Sumatera Utara.
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nurohmah, A. 2012. *Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat Kendal*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Prawesti, L. dan A. Indrasari. 2014. Informasi Akuntansi dan Non-Akuntansi terhadap Initial Return Saham. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 15 (1), 19-32.
- Ratnasari, Y. 2011. *Pengaruh Corporate Governance Terhadap Luas Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Didalam Sustainability Report*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Santoso, S. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Seravina, M. 2008. *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bogor*. Skripsi, Institut Pertanian Bogor.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukardi, Budi. 2012. *Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) Dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Susana, 2013. *Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Syariah di Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Suyuthi, Masyita. 2012. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Di Makasar*. Skripsi, Universitas Hsanuddin.
- Umam, M. 2011. *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Wahananto, Edi. 2009. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) di Bank Syariah (Studi Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang)*. Skripsi, Universitas Brawijaya.
- Wardayati, S. M. 2011. *Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah*. Skripsi, Universitas Jember.