

ABSTRAK

Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center

Nama Mahasiswa : Nurul Vita Oktaviani

Email : nurulvita08@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Ariadi Santoso, MM
2. Afif Nur Rahmadi S.E. MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi yang digunakan yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center dengan sampel sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis, pengelolaan data tersebut menggunakan *software* SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menyatakan *Good corporate governance* prinsip *Transparancy*, *Accountability*, *Responsibility*, *Independency*, dan *Fairness* secara parsial ada yang berpengaruh dan ada yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah prinsip yang berpengaruh adalah prinsip *Transparancy*. *Responsibility* dan *Fairnes* sedangkan ynag tidak berpengaruh adalah *Accountability* dan *Independency*. Secara simultan Prinsip *Good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan didapatkan bahwa 47,8% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *Good corporate governance*.

Kata kunci : *Good corporate governance*, Loyalitas nasabah.

ABSTRACT

The Effect of *Good Corporate Governance* on Customer Loyalty of Indonesian Sharia Bank Kc Kediri Trade Center

Student Name : Nurul Vita Oktaviani

Email : nurulvita08@gmail.com

Faculty of Economics, University of Kadiri

Supervisor:

1. Drs. Ariadi Santoso, MM
2. Afif Nur Rahmadi SE MM

This study aims to determine the effect of good corporate governance on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center. This type of research is quantitative research with data collection techniques using questionnaires. The population used is the customers of Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Trade Center with a sample of 100 respondents with sampling using *probability sampling technique*. The data analysis method used in this study uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing. The data management uses SPSS 25 *software*. The results of this study state that the principles of Good corporate governance of Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness partially have an effect and some do not affect customer loyalty. The principle that influences is the principle of Transparency. Responsibility and Fairness while the ones that have no effect are Accountability and Independence. Simultaneously the principles of good corporate governance affect customer loyalty and it is found that 47.8% of customer loyalty is influenced by good corporate governance..

Keywords: *Good corporate governance*, Customer loyalty