

**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC  
KEDIRI TRADE CENTER**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Nurul Vita Oktaviani**  
NPM. 17419369

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI  
K E D I R I  
2021**

## PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi  
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada tanggal 21 Juni 2021

Mengesahkan  
Universitas Kadiri  
Fakultas Ekonomi



Tim Penguji:

1. Drs. Ariadi Santoso, M.M  
NIDN : 0707055702
2. Afif Nur Rahmadi S.E. M.M  
NIDN : 0723118501
3. Drs. Gandung Satriyono, S.T. M.M  
NIDN : 0717126302

: .....

: .....

: .....

## SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Nurul Vita Oktaviani

NPM : 17419369

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC KEDIRI TRADE CENTER**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 18 Juni 2021



Nurul Vita Oktaviani

NPM. 17419369

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Trade Center”. Proposal penyusunan penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Kadiri dalam Tugas Akhir. Proposal penelitian ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Laely, SE M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
2. Bapak Drs. Gandung Satriyono, S.T. M.M selaku Ketua program studi Ekonomi Manajemen Universitas Kadiri
3. Bapak Drs. Ariadi Santoso, MM selaku pembimbing 1 (satu), yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, pengarahan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal.
4. Bapak Afif Nur Rahmadi S.E. MM selaku pembimbing 2 (dua), yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, pengarahan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal.
5. Bapak Drs. Sudjiono, MM selaku dosen struktural dan penguji dalam seminar proposal yang saya laksanakan.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing saya selama menjadi mahasiswa di Universitas Kediri.
7. Ibu dan Ayah, atas semua doa dan bantuan finansial untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan makalah ini.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penyusun menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Besar harapan penyusun akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya Penyusun berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan bagi pembaca sekalian.

Kediri, 18 Juni 2021

Penulis,



Nurul Vita Oktaviani

## DAFTAR ISI

|  |   |
|--|---|
| Kata Pengantar .....   | 3   |
| Daftar Isi.....  | 5   |
| Daftar Tabel .....   | 7   |
| Daftar Gambar.....   | 8   |
| Daftar Lampiran .....  | 9   |
| Abstrak .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| <br>   |   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.1 Latar Belakang .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| <br>   |   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.2 Landasan Teori.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.2.1 Good Corporate Governance .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.2.2 Loyalitas Nasabah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 2.4 Hipotesis .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| <br>   |   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.1 Jenis Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.2 Lokasi dan Periode Penelitian.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.3.1. Populasi .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.3.2. Teknik Penentuan Besarnya Sampel.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.3.3. Teknik Sampling .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.4 Sumber Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.6.1. Variabel Independen .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.6.2. Variabel Dependen.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.7 Metode Analisis Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.7.2. Uji Instrumen Penelitian ( Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)..... | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| 3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |

- 3.8 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.8.1. Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji T) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.8.2. Uji Hipotesis dengan Uji Simultan (Uji F) ...**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.8.3. Uji Hipotesis dengan Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ ) .....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1 Sejarah Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.3 Penerapan Good Corporate Governance .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Deskripsi Karakter Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.1 Uji Statistik Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.2 Uji Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Pengujian Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.1 Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji T) .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.2 Uji Hipotesis dengan Uji Simultan (Uji F) ...**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.5.3 Uji Hipotesis dengan Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ ) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.**

- 5.1. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

- Daftar Pustaka .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah.....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terahir .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.11 Uji kolmogrov-smirnov .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel X dan Y ....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.15 Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t) .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.16 Uji Hipotesis dengan Uji Simultan (Uji F) .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4.17 Uji Hipotesis dengan Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas Kurva P-plot..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 2 Data Primer Jawaban Kuesioner .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 3 Data Karakteristik Responden .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 4 Hasil Analisis Data SPSS 25 .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 6 Lembar Persetujuan mengikuti Seminar Proposal..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>defined.</b>   |                                     |
| Lampiran 7 Berita Acara Seminar Proposal Skripsi .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 8 Lembar Uji Plagiasi.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Lampiran 9 Riwayat Hidup.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

