

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
(GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN  
UPC MANGLI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh :

**MERI WAHYUNI**  
**NIM. E20173089**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2022**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
(GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN**

**UPC MANGLI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syari'ah



Oleh:  
**KIAI MERI WAHYUNI IMAD SIDDIQ**  
**NIM. E20173089**  
**J E M B E R**

Disetujui Pembimbing

**ANA PRATIWI, M.S.A**  
**NIP. 198809232019032003**

**PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADALAN  
UPC MANGLI JEMBER**


**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Akuntansi Syari'ah

Hari : Kamis  
Tanggal : 07 Juli 2022

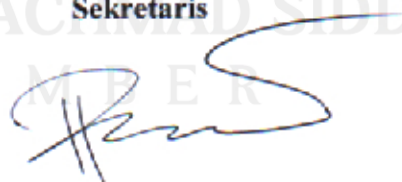
**Tim Penguji**

**Ketua**



Nur Ika Mauliyah, S.E, M.Ak  
NIP.198803012018012001

**Sekretaris**



Rini Puji Astuti, S.Kom, M.Si  
NIP. 201708174

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si

2. Ana Pratiwi, M.S.A



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Rifa'i S.E., M.Si  
NIP. 196808072000031002

## MOTTO

وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ  
بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيَعْلَمُ اللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya :”... dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dan saksi memudharatkan yang bermuamalah (dan jangan juga yang bermuamalah memudharatkan pada saksi dan penulis). Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada diri kamu dan bertakwalah kepada Allah, Allah mengajarmu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah:282).<sup>1</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Quran, Al-Baqarah:282

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim...*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah yang menjadi kata pembuka dari persembahan ini dan sekaligus sebagai bentuk rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sehingga atas pertolongannya karya tulis SKRIPSI ini bisa selesai dibuat dengan perjuangan yang begitu panjang dinamikanya. Tidak lupa pula saya haturkan shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sosok sempurna, motivator sejati di jagat raya ini.

Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kusayangi :

1. Ayahanda Awaludin dan Ibunda Lismawati sebagai motivator terbesar dalam hidup saya yang tak pernah lelah mendoakan dan menyayangiku, terimakasih atas pengorbanan dan kesabaran mendidikku tentang arti kehidupan dan perjuangan.
2. Teruntuk Suamiku Fifon Hidayat yang saya cintai, dan segenap keluarga Abah Tola'is dan Umi Marwiyah, Mbah Kakung dan Alm. Mbah Uti, Tante fida dan Om Yazid, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah mendoakan ku serta memberikan dukungan moral maupun material untuk keberhasilanku.
3. Para Saudara sekaligus sahabatku di Jember Novi dan Mita, Nina, Ifa, Nia dan Wahidah terimakasih banyak telah menemaniku hingga berada di titik ini dan tanpa henti memberikan dukungan selama ini.
4. Teman-teman seperjuanganku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2017 Prodi Akuntansi Syariah, Khususnya Kelas AKS2.
5. Almamater UIN KHAS Jember yang selalu kubanggakan.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim...*

Segala puja dan puji syukur atas ke hadirat Allah SWT. Karena rahmat, karunia, serta taufiq dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan SKRIPSI ini dengan judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC MANGLI JEMBER”**. Sholawat dan salam saya haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang memperkenalkan kita dengan pengetahuan. Adapun tugas akhir ini diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Starata Satu dalam Ilmu Ekonomi dan Akuntansi.

Keberhasilan dan kesuksesan ini penulis menyadari bahwa didapat karena dukungan banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., selaku rektor UIN KH Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bsinis Islam UIN KH Achmad Siddiq Jember,
3. Bapak Daru Anondo, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi dan Ibu Nur Ika Mauliyah S.E, M.Ak selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Syariah.
4. Bapak Daru Anondo, S.E, M.Si, dan Ibu Ana Pratiwi, M. S. A., sebagai Dosen Pembimbing dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bsinis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mengajar saya dari Semester awal sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh bangga.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh karyawan UIN KHAS Jember yang telah memberikan pengetahuan, semangat dan tauladannya.
7. Bapak Mustadji selaku Pimpinan Unit PT Pegadaian UPC Mangli Jember yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
8. Tim Penguji.
9. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu orang-orang yang berperan dalam peneyusunan skripsi ini, dan mohon maaf penulis tidak bisa membalas kebaikan sebagaimana yang beliau dan teman-teman berikan. Namun penulis selalu berharap semoga Allah memberikan kesehatan serta memberikan kemudahan dalam setiap yang menuju kebaikan. Amin allahumma amin....

Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu, kritik dan saran sangat penulis perlukan demi perbaikan-perbaikan penulisan-penulisan selanjutnya. Akhirnya, harapan terakhir penulis adalah semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan barakah. Amin.....

Jember, 16 Juni 2022

**MERI WAHYUNI**  
**NIM. E20173089**

## ABSTRAK

**Meri Wahyuni, Ana Pratiwi, 2022 :** “ *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember* “.

Persaingan perusahaan khususnya pada lembaga keuangan tidak hanya terjadi pada produktivitas perusahaan dan harga suatu produk jasa, tetapi lebih ditekankan pada pelayanan serta kepuasan nasabah. PT Pegadaian pun juga turut serta dalam tantangan kedepan dengan Implementasi *Good Corporate Governance* diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Karena kunci sukses di pasar persaingan perusahaan jasa keuangan bukan terletak pada bunga atau harga, akan tetapi terletak pada pemberian pelayanan yang baik agar dapat menciptakan nasabah yang loyal.

Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu (1) Apakah *Good Corporate Governance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember ? (2) Apakah *Good Corporate Governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu 96 responden. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Alat analisa data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kemandirian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kemandirian dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk variabel akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi dan kewajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel akuntabilitas dengan tingkat signifikansi  $0,100 > 0,05$ . Variabel pertanggung jawaban dengan tingkat signifikansi  $0,581 > 0,05$ . Variabel transparansi dengan tingkat signifikansi  $0,993 > 0,05$ . Variabel kewajaran dengan tingkat signifikansi  $0,336 > 0,05$ . Sedangkan secara simultan dapat dilihat bahwa variabel akuntabilitas (X1), pertanggung jawaban (X2), transparansi (X3), kewajaran (X4) dan kemandirian (X5) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). hasil perhitungan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Kata kunci : *Good Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah.



## ABSTRACT

**Meri Wahyuni, Ana Pratiwi, 2022 :** “ *The Effect Of Good Corporate Governance Implementation on Customer Loyalty at PT Pegadaian UPC Mangli Jember* “.

Company competition, especially in financial institutions, does not only occur in company productivity and the price of a service product, but is more emphasized on service and customer satisfaction. PT Pegadaian also participates in future challenges by implementing *Good Corporate Governance* which is expected to increase customer loyalty. Because the key to success in a competitive market for financial services companies does not lie in interest or price, but lies in providing good service in order to create loyal customers. The formulation of the problem studied in this study are (1) does *Good Corporate Governance* partially have a significant effect on Customer Loyalty at PT Pegadaian UPC Mangli Jember? (2) does *Good Corporate Governance* simultaneously have a significant effect on Customer Loyalty at PT Pegadaian UPC Mangli Jember?

This research uses a quantitative approach with the type of field research. The population and sample of this study were 96 respondents. Sources of data obtained from this study are using a questionnaire, observation, and documentation. Data analysis tools in the form of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and test the coefficient of determination ( $R^2$ ).

The results of the study can be concluded that partially the independence variable has a significant effect on customer loyalty. the independence variable with a significance level of  $0,000 < 0,05$ . Meanwhile, the variables of accountability, responsibility, transparency, and fairness have no significant effect on customer loyalty. Accountability variable with a significance level of  $0,100 > 0,05$ . Responsibility variable with a significance level of  $0,581 > 0,05$ . Transparency variable with a significance level of  $0,993 > 0,05$ . Fairness variable with a significance level of  $0,336 > 0,05$ . Meanwhile, it can be seen simultaneously that the variables of accountability (X1), responsibility (X2), transparency (X3), fairness (X4), independence (X5) have a significant effect on customer loyalty (Y). the results of the calculation of the significance level of  $0,000 < 0,05$ .

Keywords : *Good Corporate Governance*, Customer Loyalty.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Ruang lingkup penelitian .....	11
F. Definisi operasional .....	12
G. Asumsi peneliti .....	14
H. Hipotesis penelitian.....	14
I. Metode penelitian.....	17
J. Sistematika pembahasan .....	24
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian terdahulu.....	26
B. Kajian teori.....	37
1. <i>Good Corporate Governance</i> .....	37
a. Akuntabilitas .....	40
b. Pertanggung Jawaban.....	40
c. Transparansi .....	41
d. Kewajaran .....	41
e. Kemandirian.....	42

2. PT Pegadaian.....	43
3. Tugas, Tujuan dan Fungsi Pegadaian.....	44
4. Loyalitas Nasabah .....	46
a. Pengertian Loyalitas.....	46
b. Karakteristik.....	47
c. Tahapan Loyalitas .....	48
d. Indikator Loyalitas Nasabah .....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Data Obyek Penelitian.....	53
1. Sejarah PT pegadaian.....	53
2. Visi dan Misi PT Pegadaian.....	54
3. Strategi Pengembangan PT Pegadaian.....	55
4. Tujuan PT Pegadaian .....	55
5. Struktur Organisasi PT Pegadaian UPC Mangli .....	56
B. Penyajian Data .....	57
1. Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
2. Karakteristik Responden .....	58
C. Analisis Data .....	63
1. Uji Validitas .....	63
2. Uji Reliabilitas .....	65
3. Uji Asumsi Klasik.....	66
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
5. Pengujian Hipotesis.....	71
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
D. Pembahasan .....	75

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Mapping Penelitian Terdahulu.....	35
3.1 Tabel Skala <i>Likert</i> .....	57
3.2 Tabel Jenis Kelamin.....	58
3.3 Tabel Umur .....	59
3.4 Pendidikan Terakhir .....	60
3.5 Tabel Jenis Pekerjaan Saat Ini.....	61
3.6 Tabel Pendapatan Perbulan .....	62
3.7 Tabel Periodesasi Menjadi Nasabah .....	63
3.8 Tabel Hasil Uji Validitas.....	64
3.9 Tingkat Reliabilitas Cronbach Alpha.....	65
3.10 tabel Hasil Uji Normalitas .....	66
3.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
3.12 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	69
3.13 Tabel Uji t.....	71
3.14 Tabel Uji f.....	73
3.15 Tabel Hasil uji <i>Adjusted R Square</i> .....	74

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

3.1 struktur Organisasi .....	56
3.2 gambar Uji Heteroskedastisitas.....	68



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Persaingan perusahaan khususnya pada lembaga keuangan tidak hanya terjadi pada produktifitas perusahaan dan harga suatu produk jasa, tetapi lebih ditekankan pada pelayanan serta kepuasan nasabah. PT Pegadaian pun juga turut serta dalam memenuhi hak-hak nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik.<sup>1</sup> Kunci sukses di pasar persaingan perusahaan jasa keuangan bukan terletak pada bunga atau harga, akan tetapi terletak pada pemberian pelayanan untuk menciptakan nasabah yang loyal. Pelayanan yang baik menjadi salah satu cara yang tepat bagi perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Kualitas jasa mempunyai peranan yang sangat berpengaruh dalam pengembangan jasa PT Pegadaian. Dengan persaingan yang begitu ketat telah mendorong perusahaan yang ada mau tidak mau saling berlomba untuk menjadi yang terbaik. Semua itu dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan, target yang selalu ingin dicapai oleh setiap perusahaan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk menarik satu pelanggan jauh lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan mampu untuk menciptakan nasabah yang loyal. Dengan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007) 232.

memberikan pelayanan yang baik diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>2</sup>

Keberadaan PT Pegadaian dalam ekonomi rakyat sangat berarti terutama dalam hal pemberian pinjaman untuk kebutuhan konsumtif atau lainnya yang bersifat mendadak. Dengan adanya jasa pegadaian maka hal tersebut cepat dapat diatasi karena prosesnya cepat dan jumlah uang yang diperlukan dapat disesuaikan dengan kebutuhannya. Dan juga banyak promo-promo menarik yang dapat diikuti oleh nasabah.<sup>3</sup>

Pegadaian dikenal hanya sebatas untuk meminjam uang untuk keperluan konsumtif, namun kini dengan proses berjalannya waktu masyarakat umum datang ke pegadaian belum tentu untuk kepentingan meminjam uang, melainkan untuk keperluan lainnya seperti untuk menitipkan barang atau untuk minta ditaksir nilai barang miliknya. Disamping itu, nasabahnya mulai beragam, tidak sebatas hanya masyarakat bawah saja bahkan masyarakat menengah telah banyak menggunakan jasanya. Keberadaan PT Pegadaian juga berperan besar dalam menekan adanya kegiatan kredit secara perorangan yang amat merugikan masyarakat seperti rentenir, pengijon, bank gelap dan kredit lainnya.<sup>4</sup>

PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mangli Jember merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang membantu memberikan kredit kepada masyarakat. Dengan syarat yang mudah dan

---

<sup>2</sup> Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*(Jakarta, Salemba Empat,2001) 16.

<sup>3</sup> Syamsu Iskandar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (IN MEDIA, 2013), 333.

<sup>4</sup> Syamsu Iskandar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (IN MEDIA, 2013), 333.

prosedur yang tidak berbelit-belit. Tempatnya yang strategis mudah dijangkau berada di Jl. Hayamwuruk No. 181 Mangli Jember.<sup>5</sup>

Pegadaian hadir di tengah masyarakat dengan maksud untuk membantu meningkatkan perekonomian dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktik pinjaman uang dengan bunga tidak wajar. Jika seseorang membutuhkan dana sebenarnya dapat diajukan ke berbagai sumber dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi kendala utamanya adalah prosedurnya yang rumit dan memakan waktu relative lebih lama. Namun, di perusahaan pegadaian begitu mudah dilakukan, masyarakat cukup datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa jaminan barang tertentu, maka uang pinjaman dalam waktu dekat dapat dipenuhi.<sup>6</sup>

Seperi halnya yang terdapat di PT Pegadaian UPC Mangli Jember, salah satu produk yang paling diminati oleh nasabah yaitu produk Kredit Cepat Aman (KCA). Produk KCA paling diminati di Pegadaian karena prosesnya yang cepat dan mudah. Kredit KCA merupakan kredit dengan tingkat proses penerimaan yang lebih cepat dibandingkan dengan produk kredit lainnya. Jadi produk KCA memiliki jumlah penyaluran kredit terbanyak dibandingkan dengan produk lainnya di PT Pegadaian UPC Mangli Jember.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Maretha sebagai Kasir Pegadaian UPC Mangli, *wawancara*, 23 Maret 2022.

<sup>6</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007) 233.

<sup>7</sup> <http://www.pegadaian.co.id/informasi-produk>



Kredit KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan terpercaya, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Selain itu, untuk mendapatkan kredit KCA nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya.<sup>8</sup>

Penelitian ini berfokus pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember. Alasan pemilihan di pegadaian ini karena perkembangan PT Pegadaian UPC Mangli Jember yang semakin menjanjikan dan melahirkan optimism nasabah untuk menjalin kerjasama dengan pegadaian menawarkan berbagai macam pelayanan untuk memnuhi kebutuhan masyarakat juga adanya bonus yang di berikan kepada nasabah dengan ketentuan tertentu.<sup>9</sup>

PT Pegadaian menyusun Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance Code*) yang selanjutnya disebut *GCG Code* dalam rangka meningkatkan kinerja dan kepatuhan terhadap implementasi Prinsip-prinsip GCG yang di terapkan secara konsisten sehingga semua nilai yang dimiliki oleh pihak-pihak berkepentingan atas perusahaan dapat didayagunakan secara optimal dan menghasilkan pola hubungan ekonomis yang saling menguntungkan. PT Pegadaian memiliki tanggung jawab terhadap banyak pihak (*stakeholder*). Pihak dimaksud

---

<sup>8</sup> <http://www.pegadaian.co.id/informasi-produk>

<sup>9</sup> Mustadji, Pimpinan PT Pegadaian UPC Mangli Jember, wawancara.

antara lain terdiri dari nasabah penabung, pemegang saham, investor, serta masyarakat atau lingkungan. Dengan demikian penerapan GCG menjadi suatu kebutuhan bagi setiap lembaga keuangan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat demi menjaga loyalitas nasabah. Penerapan GCG juga sebagai bentuk pertanggung jawaban lembaga keuangan terhadap *stakeholder* bahwa suatu lembaga keuangan tersebut dikelola dengan baik, profesional dan hati-hati dengan berupaya meningkatkan nilai pemegang saham tanpa mengesampingkan kepentingan *stakeholders* lainnya.<sup>10</sup> *Good Corporate Governance* adalah suatu tata kelola perusahaan yang baik yang senantiasa berdasarkan pada lima prinsip dasar yaitu, transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*responsibility*), independen (*independent*), dan kewajaran (*fairness*).<sup>11</sup>

Penerapan GCG pada perusahaan diharapkan dapat memacu perkembangan bisnis, akuntabilitas, serta mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholder* lainnya. Dalam penerapan *Good Corporate Governance* perlu didasari kepercayaan dari nasabah agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Kepercayaan nasabah terhadap perusahaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan adanya kepercayaan nasabah yang tinggi, maka perusahaan dapat menghimpun dana sebanyak mungkin

---

<sup>10</sup> <https://www.Pegadaian.co.id/profil/pedomanGCG>.

<sup>11</sup> Neneng Ravena, “Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019).

dari nasabah serta nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap perusahaan tersebut. Karena perkembangan perusahaan di Indonesia yang semakin meningkat memunculkan kompetensi yang ketat. Hal tersebut mengharuskan perusahaan melakukan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholder* khususnya kepada nasabah untuk menjaga loyalitas nasabah perusahaan.<sup>12</sup>

Perusahaan melakukan tahapan sosialisasi dan implementasi GCG *Code* secara berkesinambungan. Kegiatan sosialisasi secara berkala sekurang-kurangnya setahun sekali dilakukan terhadap pihak internal dititikberatkan pada adanya pemahaman GCG dan timbulnya kesadaran dan kebutuhan untuk menerapkan GCG secara konsisten. Implementasi GCG *Code* dilaksanakan secara konsisten dengan didukung adanya laporan dari masing-masing unit kerja secara berkala mengenai implementasi pedoman dan dikaitkan dengan sistem *reward* dan *punishment* yang dilaksanakan oleh perusahaan.<sup>13</sup>

Loyalitas nasabah merupakan sebuah usaha nasabah untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepercayaan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk atau jasa yang diikuti pembelian ulang.<sup>14</sup> Loyalitas nasabah dapat di bentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya. Apabila nasabah atau konsumen loyal terhadap suatu lembaga keuangan, maka nasabah tidak akan berpindah ke lembaga

---

<sup>12</sup> Mustadji sebagai pimpinan cabang PT Pegadaian UPC Mangli, wawancara.

<sup>13</sup> <https://www.Pegadaian.co.id/profil/pedomanGCG>.

<sup>14</sup> Gede Yogi Pramana, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali* (E-Journal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016) 710.

keuangan lain untuk menginvestasikan uangnya, sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak.

Kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan kunci penting bagi Pegadaian agar usahanya terus bertahan. Untuk itu, Perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan keinginan nasabah. Dan tentunya dengan melakukan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Komitmen Pegadaian untuk memberikan layanan yang terbaik dan bermanfaat bagi setiap pelanggan diwujudkan melalui sikap dan respon yang profesionalisme dari perusahaan dan segenap jajaran dalam melayani pelanggan. Pegadaian juga menjamin kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan dengan sigap, *responsive*, dan terpercaya. Melalui berbagai layanan ini, Pegadaian membantu konsumen menjamin kualitas dan keamanan produknya serta mengurangi resiko dan memenuhi harapan konsumen.<sup>15</sup>

Loyalitas pelanggan sangat diperlukan oleh perusahaan, namun yang terpenting adalah bagaimana usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam mewujudkan loyalitas pelanggan tersebut dengan sebaik-baiknya dan setinggi-tingginya, yaitu dengan cara melibatkan pelanggan di dalam proses bisnis perusahaan tersebut dan membina hubungan yang baik, karena jika perusahaan melibatkan pelanggan dalam proses bisnisnya itu

---

<sup>15</sup> [http://digital.pegadaian.co.id/keberlanjutan-nasabah/produk/jasa layanan](http://digital.pegadaian.co.id/keberlanjutan-nasabah/produk/jasa_layanan)

berarti mengajak pelanggan untuk menciptakan rasa saling memiliki terhadap perusahaan.<sup>16</sup>

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memnuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mnereka puas. Pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.<sup>17</sup>

Hal ini menarik untuk diteliti karena dengan diterapkannya GCG dan dilakukannya pelayanan yang baik pada pegadaian mampu membuat nasabah meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember”

## B. RUMUSAN MASALAH

---

<sup>16</sup> Hernawan, *membangun loyalitas pelanggan melalui penerapan strategi Relationship Marketing*, universitas Muhammadiyah Purwokerto.

<sup>17</sup> Febi Silvia, pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan pembendaharaan Negara (KPPN) Makassar, Jurnal Universitas Negeri Makassar.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Transparansi (*transparency*), Kewajaran (*fairness*), dan Kemandirian (*independency*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember?
2. Apakah *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Transparansi (*transparency*), Kewajaran (*fairness*), dan Kemandirian (*independency*) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Transparansi (*transparency*), Kewajaran (*fairness*), dan Kemandirian (*independency*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.
2. Untuk mengetahui *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Transparansi (*transparency*), Kewajaran (*fairness*), dan Kemandirian (*independency*) secara simultan berpengaruh secara

signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, penambahan wawasan dan pengetahuan pembaca dalam kajian perbankan. Khususnya Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada instansi/Perusahaan bahwasanya *Good Corporate Governance* yang terdiri dari Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), dan Kewajaran (*fairness*) memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah, sehingga penelitian ini bisa menjadi salah satu sumber informasi tentang hal apa yang harus dibenahi pada perusahaan.

###### b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dalam permasalahan

Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah.

c. Bagi UIN KHAS dan Akademi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan koleksi kepustakaan kajian tentang Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah, serta diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi yang lebih inspiratif.

## **E. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian kuantitatif, variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

a. Variabel Independen (bebas)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran.

b. Variabel Dependen (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam



penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah loyalitas nasabah.

## 2. Indikator Variabel

Indikator variable adalah rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview, dan observasi.<sup>18</sup> Indikator variabel dalam penelitian ini adalah :

- a. Akuntabilitas (X1)
- b. Pertanggung jawaban (X2)
- c. Transparansi (X3)
- d. Kewajaran (X4)
- e. Kemandirian (X5)
- f. Loyalitas Nasabah (Y)

## F. DEFINISI OPERASIONAL

### 1. Akuntabilitas (X1)

Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban organ bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.

---

<sup>18</sup> Tim penyusun, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, 38.

2. Pertanggung jawaban (X2)

Pertanggung jawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat.

3. Transparansi (X3)

Transparansi (*transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan.

4. Kewajaran (X4)

Kewajaran (*fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Kemandirian (X5)

Kemandirian (*independency*) yaitu pengelolaan bank secara professional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.<sup>19</sup>

6. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah adalah komitmen dan perilaku nasabah untuk melakukan pembelian atau menggunakan secara rutin sebuah produk atau jasa dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

---

<sup>19</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum.

## G. ASUMSI PENELITI

Asumsi penelitian bisa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebagai titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti, juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, kewajaran dan kemandirian mempunyai pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan ataupun secara parsial terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian UPC Mangli.

## H. HIPOTESIS

Hipotesis dapat diartikan sebagai sesuatu pernyataan yang belum merupakan suatu tesis, suatu kesimpulan sementara, suatu pendapat yang belum final, karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah suatu dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah.<sup>21</sup> Dikatakan jawaban sementara karena belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh. Hipotesis berisi rumusan secara singkat, lugas dan jelas yang dinyatakan

---

<sup>20</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember, 2015), 38.

<sup>21</sup> Prof. Dr. A, Muri Yusuf, M.Pd. *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*, (Jakarta, Kencana, 2017), 130.

dalam kalimat pernyataan. Dikatakan demikian agar hipotesis dapat diuji atau dijawab sesuai dengan teknik analisis yang telah ditentukan.

*Good Corporate Governance* adalah suatu tata kelola perusahaan yang baik yang senantiasa berdasarkan pada lima prinsip dasar yaitu, Transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*responsibility*), kemandirian (*independent*), dan kewajaran (*fairness*). Konsep *Good Corporate Governance* diajukan demi peningkatan kinerja perusahaan melalui monitoring kinerja manajemen dan menjamin akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholder* dengan mendasarkan pada kerangka peraturan.<sup>22</sup> Implementasi *Good Corporate Governance* sangat diperlukan demi tercapainya pertumbuhan yang efisien dan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Neneng Ravena menyatakan bahwa “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup”.<sup>23</sup> Penelitian ini memaparkan bahwa *Good Corporate Governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggung jawaban, independen, dan kewajaran secara simultan mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup. *Good Corporate Governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas,

---

<sup>22</sup> Marihot Nasution, Doddy Setiawan, *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Manajemen laba Industri Perbankan Indonesia*, (Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar 2007).

<sup>23</sup> Neneng Ravena, “Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019).

pertanggung jawaban, independen, dan kewajaran secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

Berdasarkan uraian diatas hipotesis dari Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah adalah :

1.  $H_a$  = *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), dan Kewajaran (*fairness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

$H_o$  = *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), dan Kewajaran (*fairness*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

2.  $H_a$  = *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), dan Kewajaran (*fairness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Ho = *Good Corporate Governance* yang terdiri dari variabel Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggung Jawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), dan Kewajaran (*fairness*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

## I. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala *numeric* (angka). Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang akan diteliti adalah nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu.

### 2. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok subyek baik manusia, gejala, nilai test, benda-benda, atau peristiwa yang akan diteliti, dimana hasil penelitian akan digeneralisasikan.<sup>24</sup>

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah nasabah pada tahun 2021 yang berjumlah 2346 nasabah pada PT Pegdaian UPC Mangli Jember.

---

<sup>24</sup> Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. (Sidoarjo, Zifatama Publisher 2015), 64.

Sampel adalah sebagian dari populasi. Jenis sampel bisa berupa sifat, benda, gejala, peristiwa, manusia, perusahaan, jenis produksi, keuangan, saham, obligasi, surat berharga lainnya.<sup>25</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* karena peneliti mengambil sampel dari populasi dengan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :<sup>26</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2346}{1 + 2346(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2346}{1 + 2346 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2346}{1 + 2346 (0,01)}$$

$$n = \frac{2346}{1 + 23,46}$$

$$n = \frac{2346}{24,46}$$

$n = 95,911$  dibulatkan menjadi 96

Keterangan :

<sup>25</sup> Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. (Sidoarjo, Zifatama Publisher 2015), 66.

<sup>26</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), 146.

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden.

### 3. Teknik pengumpulan data

#### a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada responden yang terpilih, yakni nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

#### b. Dokumentasi

Yaitu dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 4. Analisis data

#### a. Uji validitas

Uji validitas untuk daftar pertanyaan dan pernyataan yang diajukan adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan dari kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu instrument bisa dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang akan diteliti secara cepat.



Untuk mengukur kolerasi antara skor masing-masing item dari pertanyaan dengan total skor yang terdapat pada konstruksya sehingga hal tersebut disebut analisis butir/item. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) dengan nilai  $r$  tabel untuk derajat kebebasannya ( $df = degree\ of\ freedom$ )  $n - k$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ).<sup>27</sup>

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya untuk melakukan pengukuran. Kehandalan berkaitan dengan estimasi, sejauh mana suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran akan dilakukan secara berulang pada sampel yang berbeda. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten maka alat ukur tersebut bisa dikatakan handal (*reliable*). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha ( $\alpha$ ). uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai koefisien alpha  $> 0,60$  maka *reliable* dan sebaliknya.<sup>28</sup>

c. Uji Asumsi Klasik

---

<sup>27</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor Ynag Mempengaruhi Loyalitas Nasabah* (Tesis, Universitas Diponegoro, 2009).

<sup>28</sup> Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor Ynag Mempengaruhi Loyalitas Nasabah* (Tesis, Universitas Diponegoro, 2009).

Model resi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya multikolinieritas, aukorelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terditribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara vaiabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi

persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.<sup>29</sup>

#### d. Uji Hipotesis

##### 1. Analisis Uji F

Nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model (*goodness of fit*). Uji F ini juga sering disebut sebagai uji simultan. Untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel terkait atau tidak. Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (*fit*) atau tidak, kita harus membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan derajat bebas : df: a. (k-1). (n-k). untuk menghitung besarnya nilai F hitung digunakan formula berikut :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Keterangan :

F = nilai F hitung

$R^2$  = koefisien determinasi

k = jumlah variabel

n = jumlah pengamatan (ukuran sampel)

##### 2. Analisis uji t

<sup>29</sup> Dr. Ansofino, M.Si. dkk, *Buku Ajar Ekonometrika* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), 94.

Nilai t hitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel. Untuk menghitung besarnya nilai t hitung digunakan rumus berikut :

$$t = \frac{bj}{Sbj}$$

Keterangan :

t = nilai t hitung

bj = koefisien regresi

Sbj = kesalahan baku koefisien regresi<sup>30</sup>

e. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Persamaannya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Variabel Independen

<sup>30</sup> Suliyanto, *Ekonomi Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. (Yogyakarta,: CV. Abadi Offset. 2011), 61-62.

$X$  = Variabel Independen

$\epsilon$  = Error<sup>31</sup>

f. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari  $Y$  (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Koefisien determinasi mengukur berapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*.<sup>32</sup>

## J. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis memiliki tiga bagian yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir. Tiga bagian tersebut memuat hal-hal sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

<sup>31</sup> Hengky Latan, *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 84.

<sup>32</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang, Universitas Diponegoro, 2011), 83.

Bab ini menyajikan landasan teori dalam penelitian yang didasarkan pada teori-teori, lalu membahas review studi terdahulu yang focus penelitiannya mirip dengan penelitian yang sedang dilakukan dan menggambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian, sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini membahas penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

1. “Hubungan Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes” Tahun 2020, penelitian ini dilakukan oleh Firda Ahmad Sapirudin dari IAIN Purwokerto. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penerapan teknologi informasi dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini diketahui melalui Uji *Chi Square* dan ditemukan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes. Hal ini diketahui melalui Uji *Chi Square* dan ditemukan nilai *p-value*  $0,002 < 0,05$ .<sup>33</sup> Perbedaannya yaitu peneliti meneliti tentang *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah sedangkan penulis meneliti tentang Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan Objek penelitiannya.

---

<sup>33</sup> Firda Ahmad Sapiruddin, “*Hubungan Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes*”, (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020).

2. “Implementasi Prinsip *Sharia Corporate Governance* Pada Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Bandar Lampung” Tahun 2020, penelitian ini dilakukan oleh Putri Mega Pertiwi dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi prinsip-prinsip *sharia Corporate Governance* pada Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung sudah terlaksana, menerapkan transparansi, akuntabilitas, profesional, pertanggung jawaban, dan kewajaran. Namun belum secara maksimal melaksanakan indicator dari tiap-tiap prinsip SCG dalam operasional lembaga tersebut yaitu pada prinsip transparansi. Sedangkan pada kepatuhan prinsip syariah yang mendukung terciptanya masalah Pegadaian Syariah Cabang Pegadaian Syariah Raden Intan Bandar Lampung sudah terlaksana dengan baik.<sup>34</sup> Perbedaannya yaitu metode penelitian peneliti menggunakan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif dan persamaannya yaitu sama-sama membahas *Corporate Governance* dan objek penelitiannya.
3. “Pengaruh *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang pembantu Bondowoso” Tahun 2019, penelitian ini dilakukan oleh Ainina Husnul Khotimah dari IAIN Jember. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan

---

<sup>34</sup> Putri Mega Pratiwi, “*Implementasi Prinsip Sharia Corporate Governance Pada Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Bandar Lampung*”, (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020).



bahwa variabel kepercayaan, kepuasan, dan komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan  $t$  hitung  $2,407 > t$  tabel  $0,984$ , nilai signifikansi  $0,17 < 0,05$ . Variabel kepuasan nilai  $t$  hitung  $4,691 > 0,984$  nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel komunikasi nilai  $t$  hitung  $2,807 > 0,984$  nilai signifikansi  $0,005 < 0,05$ . Sedangkan variabel komitmen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $f$  hitung  $29,355 > 2,407$  nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan variabel kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>35</sup> Perbedaannya yaitu peneliti meneliti tentang *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah sedangkan penulis meneliti *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah dan persamaannya yaitu sama-sama membahas Loyalitas Nasabah dan objek penelitiannya.

4. “Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup” Tahun 2019, penelitian ini dilakukan oleh Neneng Ravena dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran secara simultan mempengaruhi

---

<sup>35</sup> Ainina Husnul Khotimah, “*Implementasi Relationship quality terhadap Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso*”, (Skripsi, IAIN Jember, 2019).

loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kcp Curup, bahwa F hitung sebesar  $19,155 > F$  tabel 2,61 dengan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . *Good corporate governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jwaba, independen, dan kewajaran secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kcp Curup, variabel keterbukaan dan kewajaran seacara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan akuntabilitas, tanggung jawab, dan independen tidak memiliki pengaruh parsial secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kewajaran dan keterbukaan adalah variabel yang paling dipertimbangkan oleh nasabah untuk tetap mempertahankan loyalitasnya pada Bank Muamalat Kcp Curup.<sup>36</sup> Perbedaannya yaitu objek penelitian peneliti di PT Pegadaian sedangkan penulis di Bank Muamalat Indonesia dan persamaannya yaitu sama-sama membahas Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah dan metode penelitiannya menggunakan kuantitatif.

5. “Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung)” Tahun 2019, penelitian ini dilakukan oleh Levita Sari ZN dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Berdasarkan hasil penelitian

---

<sup>36</sup> Neneng Ravena, “Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019).

tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel CSR berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel citra perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan *Corporate Social Responsibility* dan citra perbankan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>37</sup> Perbedaannya yaitu objek penelitian peneliti di PT Pegadaian sedangkan penulis di PT BRI Syariah dan persamaannya yaitu sama-sama membahas Loyalitas Nasabah dan metode penelitiannya menggunakan metode kuantitatif.

6. “Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Simpang Mesra Banda Aceh” Tahun 2018, penelitian ini dilakukan oleh Rahmi Mutia dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Pegadaian Syariah dalam menjalankan tata kelola perusahaannya dengan menggunakan prinsip-prinsip GCG yang terdiri dari lima prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, independen dan kewajaran. Pada umumnya prinsip ini ditujukan untuk menghindari berbagai kemungkinan buruk akibat kurang terbukanya perusahaan terhadap para

---

<sup>37</sup> Levita Sari ZN, “Pengaruh Implementasi *Corporate Social Responsibility* dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bndar Lampung)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

pemegang saham.<sup>38</sup> Perbedaannya yaitu penulis menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif dan persamaannya yaitu sama-sama membahas implementasi *Good Corporate Governance*.

7. “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai Variabel Mediasi” Tahun 2018, penelitian ini dilakukan oleh Akif Khumaidulloh Ahmad dari Institut Agama Islam (IAIN) Salatiga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Kcp Weleri dengan kontribusi 24%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *Good Corporate Governance* terhadap *Corporate Social Responsibility* Bank BRI Syariah Kcp Weleri dengan kontribusi 23,3%. Tidak terdapat pengaruh signifikan *Corporate Social Responsibility* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Kcp Weleri. Pengaruh langsung GCG terhadap loyalitas nasabah lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung GCG terhadap loyalitas nasabah dengan melalui CSR. Hasil ini menunjukkan bahwa CSR tidak dapat memediasi hubungan langsung GCG terhadap loyalitas nasabah Ban BRI

---

<sup>38</sup> Rahmi Mutia “*Implementasi Good Corporate Governance (GCG) pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Simpang Mesra Banda Aceh*”, (Skripsi, UIN Arraniry Darussalam Banda Aceh, 2018).

Syariah Kcp Weleri.<sup>39</sup> Perbedaannya yaitu objek penelitian peneliti di PT Pegadaian sedangkan penulis di Bank Umum Syariah dan persamaannya yaitu sama-sama membahas penerapan *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah.

8. “Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Rekrutmen Karyawan pada BMT Muamalat Sejahtera di Desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur Perspektif Ekonomi Islam” tahun 2018 oleh Rizqi Agung Pristya Hermawan dari IAIN Metro. Penelitian ini mengungkapkan bagaimana implementasi *Good Corporate Governance* terhadap rekrutmen karyawan pada BMT Muamalat Sejahtera di Desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur perspektif ekonomi islam. Dapat disimpulkan bahwa dalam rekrutmen karyawan apabila si calon karyawan tersebut adalah salah satu dari *stakeholder* yang sangat berpengaruh pada BMT tersebut sudah dipastikan bahwa calon karyawan tersebut diterima tanpa adanya seleksi terlebih dahulu. Hal tersebut tentulah tidak sesuai dengan salah satu prinsip Ekonomi Islam yaitu keadilan.<sup>40</sup> Perbedaannya yaitu metode penelitian peneliti menggunakan kuantitatif dan penulis menggunakan kualitatif dan persamaannya

---

<sup>39</sup> Akif Khumaidulloh Ahmad, “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai variabel Mediasi”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018).

<sup>40</sup> Rezky Agung Pristya Hermawan, “Implementasi *good corporate governance* terhadap rekrutmen karyawan pada BMT Muamalat Sejahtera di Desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bbandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur perspektif ekonomi islam”, (Skripsi IAIN Metro, 2018).

yaitu sama-sama membahas implementasi *Good Corporate Governance*.

9. “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan kepercayaan sebagai Variabel Moderasi” tahun 2018 oleh Dian Utari dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) nilai signifikan sebesar 0,027 untuk variabel implementasi *Good Corporate Governance*. Oleh karena  $0,027 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi *Good Corporate Governance* dan loyalitas nasabah, (2) nilai signifikansi sebesar 0,000 untuk variabel moderasi (interaksi implementasi *Good Corporate Governance* dengan kepercayaan). Oleh karena  $0,000 < 0,005$  maka dapat dinyatakan bahwa kepercayaan merupakan variabel moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara implementasi *Good Corporate Governance* dan loyalitas nasabah, (3) koefisien determinasi (*adjusted r square*) 0,566 menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen sebesar 56,6%. Hal ini menunjukkan bahwa 56,6% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh implementasi *Good Corporate*

*Governance* yang dimoderasi oleh kepercayaan, sedangkan 43,4% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.<sup>41</sup>

Perbedaannya yaitu objek penelitian peneliti di PT Pegadaian sedangkan penulis di BNI Syariah persamaannya yaitu sama-sama membahas implementasi *Good Corporate Governance* dan metode penelitiannya kuantitatif.

10. “*Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh” tahun 2018 oleh Febri susanti dan Winda Ekazaputri. Dalam penelitian ini, merumuskan masalahnya mengenai *Service Performance* dan kepuasan yang dimana sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Performance* dan kepuasan yang dimana sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*Service Performance*), variabel moderator (kepuasan), dan variabel terikat (loyalitas nasabah). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Service Performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel *Service*

---

<sup>41</sup> Dian Utami, “*Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).

*Performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang di moderatori oleh variabel kepuasan.<sup>42</sup> Perbedaannya yaitu peneliti meneliti implementasi *Good Corporate Governance* sedangkan penulis meneliti *Service Performance* persamaannya yaitu sama-sama tentang Loyalitas Nasabah dan metode penelitiannya menggunakan kuantitatif.

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Firda Ahmad Sapirudin (2020)	Hubungan Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes	Metode kuantitatif Objek penelitian	<i>Good Corporate Governance</i>
2	Putri Mega Pratiwi (2020)	Implementasi prinsip <i>Sharia Corporate Governance</i> pada Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Bandar Lampung	<i>Corporate Governance</i> Objek penelitian	Metode penelitian
3	Ainina Husnul Khotimah (2019)	Pengaruh <i>Relationship Quality</i> terhadap Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang pembantu Bondowoso	Loyalitas Nasabah Metode Kuantitatif Analisis Data Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel independen
4	Neneng Ravena (2019)	Pengaruh Implementasi GCG ( <i>Good Corporate Governance</i> ) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat	Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Loyalitas Nasabah Metode penelitian	Objek penelitian

<sup>42</sup> Febsri Susanti dan Winda Ekazaputri, "Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR LABUH Gunung Payakumbuh", *Jurnal Benefita*, Vol.3, No. 3 (Oktober 2018).



		Indonesia Kcp Curup	kuantitatif	
5	Levita Sari ZN (2019)	Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung)	Loyalitas Nasabah Metode penelitian Kuantitatif	Objek penelitian
6	Rahmi Mutia (2018)	implementasi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah (UPS) Simpang Mesra Banda Aceh	Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> GCG	Metode penelitian
7	Akif Khumaidulloh Ahmad (2018)	Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah dengan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) sebagai Variabel Mediasi	Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> Loyalitas Nasabah	Objek penelitian
8	Rizqi Agung Pristya Hermawan (2018)	Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Rekrutmen Karyawan pada BMT Muamalat Sejahtera di Desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur Perspektif Ekonomi Islam	Implementasi <i>Good Corporate Governance</i>	Metode penelitian
9	Dian Utari (2018)	Pengaruh Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan kepercayaan sebagai Variabel Moderasi	Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Metode penelitian Kuantitatif	Objek penelitian

10	Febri susanti dan Winda Ekazaputri (2018)	<i>Service Performance</i> Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh	Loyalitas Nasabah Metode penelitian kuantitatif	Variabel independen
----	---	--	---	---------------------

Sumber : Data Diolah oleh peneliti

## B. Kajian Teori

### 1. Tata kelola perusahaan yang baik “*Good Corporate Governance*”

*Good Corporate Governance* sesuai dengan Surat Keputusan Menteri BUMN No Kep-117/M-MBU/2002 tanggal 31 Juli 2002 tentang penerapan praktik GCG pada BUMN adalah suatu proses dan struktur yang digunakan dalam organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.<sup>43</sup>

Menurut *Organisation of Economic Cooperation and Development* (OECD) merupakan sekumpulan hubungan antara pihak manajemen perusahaan, pemegang saham dan pihak lain yang mempunyai kepentingan dengan perusahaan. *Corporate Governance* yang baik dapat memberikan rangsangan dan manajemen untuk mencapai tujuan yang merupakan kepentingan perusahaan dan pemegang saham serta harus memfasilitasi

<sup>43</sup> Trimulato, ” *Good Corporate Governance bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah*” (*I-Economic Vol.4 No.2* Desember 2018).

pengawasan yang efektif sehingga mendorong perusahaan menggunakan sumber daya yang lebih efisien.<sup>44</sup>

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.<sup>45</sup> Pelaksanaan GCG sebagai upaya memperkuat industri perbankan maka dibutuhkan peningkatan kualitas pelaksanaan GCG dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa *Good Corporate Governance* merupakan suatu system dan seperangkat peraturan yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholder*.

*Good Corporate Governance* memiliki tujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Secara teoritis pelaksanaan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan, dengan meningkatkan kinerja keuangan mereka, mengurangi resiko yang

---

<sup>44</sup> Atika Oktaviani, *Persepsi nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah kantor Cabang Surabaya* (Jurnal Ekonomi Islam, vol. 2 No. 2 Tahun 2019).

<sup>45</sup> Binti Ulin Ulfa, *pengaruh good corporate governance dan karakteristik perusahaan terhadap nilai perusahaan dengan profitabilitas sebagai variabel intervening*, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017).

mungkin dilakukan oleh dewan komisaris dengan keputusan-keputusan yang mementingkan diri sendiri dan umumnya *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kepercayaan investor. Dalam prakteknya *Corporate Governance* merupakan persoalan yang dianggap penting karena menyangkut banyak dimensi yang mencakup semua perilaku organisasi seperti dimensi hukum, finansial, ekonomi, kelembagaan, dan dimensi manajerial. *Corporate Governance* sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan *stakeholders* dan membatasi sikap dan perilaku yang mementingkan diri sendiri melalui manajemen.

*Good Corporate Governance* dalam pemulihan krisis di Indonesia menjadi mutlak diperlukan, mengingat *Good Corporate Governance* mensyaratkan suatu pengelolaan yang baik dalam sebuah organisasi. Situasi eksternal dan internal perbankan yang semakin kompleks, resiko kegiatan usaha perbankan yang semakin beragam, semakin meningkatlah kebutuhan akan penerapan secara optimal prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/ GCG*). Penerapan prinsip-prinsip GCG selain untuk meningkatkan daya saing bank itu sendiri, juga untuk lebih memberikan perlindungan kepada masyarakat. Penerapan GCG

menjadi suatu keniscayaan, mengingat sektor perbankan mengelola dana nasabah.<sup>46</sup>

Menurut OECD prinsip dasar *Good Corporate Governance* yang dikembangkan adalah :<sup>47</sup>

a. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas memuat kewenangan-kewenangan yang harus dimiliki oleh dewan komisaris dan direksi beserta kewajiban-kewajibannya kepada pemegang saham dan stakeholders lainnya. Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi dan pertanggung jawaban perusahaan sehingga pengelolaannya berjalan efektif. Akuntabilitas berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan wewenang yang dimiliki seseorang atau unit kerja dalam melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan perusahaan. Akuntabilitas ini meliputi penjelasan atas pelaksanaan tugas dan wewenang, serta pertanggung jawaban atas aktivitas dalam melaksanakan tugas dan wewenang tersebut.

b. Pertanggungjawaban (*responsibility*)

Pertanggungjawaban menuntut perusahaan maupun pimpinan dan manajer perusahaan melakukan kegiatannya secara bertanggung jawab. Pertanggung jawaban

---

<sup>46</sup> Sri Astutik, prinsip *good corporate governance* dalam perbankan syariah (Jurnal Ilmiah, Universitas DR, Soetomo Surabaya, 2015).

<sup>47</sup> Dr. Dedi Kusmayadi, S.E, M.Si., Ak., CA. dkk, *Good Corporate Governance*,(Tasikmalaya, LPPM Universitas Siliwangi, 2015), 33-40.

merupakan kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat. Perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usaha akan menjunjung tinggi etika bisnis, memenuhi kewajiban kepada *stakeholder* sesuai dengan hukum yang berlaku, menghormati budaya masyarakat setempat dimana perusahaan melakukan kegiatan usaha dan berkeinginan memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat.

c. Keterbukaan (*transparency*)

Transparansi ini adalah informasi yang diungkapkan secara tepat waktu dan akurat. Diartikan sebagai keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Perusahaan mematuhi peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah keterbukaan informasi yang berlaku bagi perusahaan. Transparansi juga mencakup hal-hal yang relevan dengan informasi yang dibutuhkan oleh public berkaitan dengan produk, jasa, dan aktivitas operasional perusahaan yang secara professional dapat mempengaruhi perilaku *stakeholder*.

d. Kewajaran (*fairness*)

Kewajaran (*fairness*) bisa didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Perusahaan menjamin perlindungan hak-hak para pemegang saham dan *stakeholder* yang senantiasa akan mendapatkan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan akan selalu mengupayakan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat memahami hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Kemandirian (*independency*)

Prinsip kemandirian menuntut para pengelola perusahaan agar dapat bertindak secara mandiri sesuai peran dan fungsi yang dimilikinya tanpa ada tekanan-tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan system operasional perusahaan yang berlaku. Perusahaan meyakini bahwa kemandirian merupakan keharusan agar organ perusahaan dapat berfungsi dengan baik serta mampu membuat keputusan yang baik bagi perusahaan. Setiap organ perusahaan senantiasa melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip GCG.

## 2. PT Pegadaian

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh seseorang yang mempunyai piutang atas barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seseorang yang mempunyai hutang atau oleh orang lain atas nama yang mempunyai hutang. Seorang yang berhutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi hutang apabila pihak yang berhutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo.<sup>48</sup>

Gadai dapat disimpulkan menjadi suatu hak yang diperoleh oleh orang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan oleh orang yang berpiutang sebagai jaminan hutangnya dan barang tersebut dapat dijual (dilelang) oleh yang berpiutang bila yang berhutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

PT Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan kegiatan menyalurkan kredit kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. Dalam hal ini pemberian kredit yang diberikan tersebut mempunyai peranan penting untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan

---

<sup>48</sup> Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta, Salemba Diniyah, 2002), 16.



akan dana yang mendesak yang bersifat produktif serta berusaha untuk menghindarkan masyarakat dari jeratan lintah darat dan praktek sejenisnya.

### 3. Tugas, Tujuan dan Fungsi PT Pegadaian

Menurut Undang-Undang Hukum Perdata Buku II Bab XX pasal 1150, PT Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar-dasar hukum gadai. Menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku II Bab XX pasal 1150 tujuan pegadaian adalah :

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran pinjaman uang atas dasar-dasar hukum gadai.
- b. Mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya

Sebagai lembaga keuangan non bank milik pemerintah yang berhak memberikan pinjaman kredit kepada masyarakat atas dasar-dasar hukum gadai yang bertujuan agar masyarakat tidak dirugikan oleh lembaga keuangan non formal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dar masyarakat, maka

pada dasarnya lembaga pegadaian tersebut mempunyai tugas, tujuan, serta fungsi pokok sebagai berikut :

1. Tugas pokok

Tugas pokok pegadaian yaitu menyalurkan uang pinjaman atas dasar gadai dan usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan pegadaian atas dasar materi.

2. Tujuan pokok

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelola. Oleh karena itu, pegadaian pada dasarnya mempunyai tujuan pokok sebagai berikut :

- a. Turut melaksanakan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Mencegah praktek pegadaian gelap dan pinjaman tidak wajar.

3. Fungsi pokok

Fungsi pokok pegadaian sebagai berikut :

- a. Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat.
- b. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian pendidikan dan pelatihan.
- c. Mengelola organisasi, tata kerja dan tata laksana pegadaian.

- d. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.<sup>49</sup>

PT Pegadaian memiliki motto mengatasi masalah tanpa masalah ini memang berupaya mendekati diri kepada nasabah dan calon nasabah, dengan persyaratan mudah setiap orang dapat menggunakan jasa PT Pegadaian.

#### 4. Pengertian, Karakteristik, dan tahapan Loyalitas Nasabah

##### a. Pengertian Loyalitas Nasabah Bank

Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan.<sup>50</sup> Loyalitas yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia produk atau jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia produk atau jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai produk atau jasa ini.

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

<sup>49</sup> Undang-Undang Hukum Perdata Buku II Bab XX pasal 1150.

<sup>50</sup> Hurriyati, Ratih, *Pengaruh Kinerja Brand Equity dan Trust terhadap Customer Loyalty* ( *Journal of Bussines Management and Enterprenership Education* Vol. 17 No. 3 :112-134. 2016).

berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk dan 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.<sup>51</sup>

Nasabah yang loyal tentu akan memberikan banyak keuntungan. Diantaranya adalah tidak mudah nasabah tersebut untuk dipengaruhi agar berpindah ke produk pesaing. Bahkan yang tidak kalah pentingnya, nasabah yang telah loyal besar kemungkinan untuk selalu memberikan rekomendasi kepada nasabah lain untuk turut memanfaatkan produk tersebut. Diantara factor yang menyebabkan nasabah loyal terhadap suatu lembaga keuangan adalah factor tingkat nilai nasabah, kualitas produk, kualitas jasa, dan kepuasan nasabah.

#### b. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga

---

<sup>51</sup> Intan Purnama Sari & Emile Satya Darma *Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Jurnal, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 16 No. 1 Januari 2016).

untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Loyalitas nasabah akan melahirkan perilaku dan tindakan nasabah seperti :<sup>52</sup>

1. Perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
2. Nasabah akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan.
3. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.
4. *Word of mouth* yaitu perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk dari bank tersebut ke orang lain.

Loyalitas pelanggan merupakan kebijakan strategis bagi perusahaan, karena perusahaan memandang loyalitas pelanggan merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam menghadapi pesaing dan menghubungkan perusahaan dengan pasar (konsumen).

#### c. Tahapan Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang

---

<sup>52</sup> Adi Krismanto, *analisis factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah*, (Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2009).

berbeda untuk masing-masing tahap, karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Perusahaan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk pelanggan yang loyal, jika perusahaan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi setiap tahapan tersebut. Dalam dunia bisnis, diungkapkan Hermawan Kartajaya, ada lima tingkatan customer yaitu:<sup>53</sup>

- a. *Terrorist customer* adalah mereka yang seperti bermusuhan dengan perusahaan karena suka mengungkapkan cerita tidak baik tentang perusahaan.
- b. *Transactional customer* adalah mereka berhubungan hanya sebatas transaksi saja.
- c. *Relationship customer* adalah mereka yang telah melakukan *repeat buying*.
- d. *Loyal customer* adalah konsumen yang selalu setia dengan perusahaan walaupun orang lain menceritakan keburukan perusahaan tersebut.
- e. *Advocator customer* adalah pelanggan istimewa,

Tahapan-tahapan loyalitas nasabah:<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Firmansyah, *factor-faktor yang berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008).

<sup>54</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung, Alfabeta, 2010), 132.

- a. *Suspect* meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa perusahaan.
  - b. *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya.
  - c. *Costumer* pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan.
  - d. *Clients* meliputi semua pelanggan yang sudah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat *retention*.
  - e. *Advocates clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa diperusahaan tersebut.
  - f. *Partner* hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk atau jasa dari perusahaan lain.
- d. Indikator Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal merupakan asset yang tidak ternilai bagi perusahaan karena lebih banyak nasabah yang tetap bertahan

pada perusahaan, maka akan meningkatkan citra dan profit dari perusahaan tersebut. Adapun indicator loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :<sup>55</sup>

- a. *Re-purchase*, yaitu para nasabah menggunakan kembali produk-produk perusahaan.
- b. *Buying between product lines and services*, yaitu nasabah menambah menggunakan produk yang lain yang ditawarkan perusahaan.
- c. *Refer to others*, yaitu nasabah merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada orang lain.
- d. *Immunity against competitors*, yaitu nasabah menolak untuk mengakui adanya jenis-jenis produk perusahaan lain.

Loyalitas disini dapat diukur menjadi 3 indikator :<sup>56</sup>

1. *Repeat*, yaitu apabila nasabah membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.
2. *Retention*, yaitu ia tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain.
3. *Referral*, apabila jasa yang diterima memuaskan, maka nasabah akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya apabila ada ketidak puasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan berbicara pada pihak lain tapi justru

---

<sup>55</sup> Neneng Ravena, *Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muallamat Indonesia KCP Curup*, (Skripsi, IAIN Curup, 2019).

<sup>56</sup> Riska Hapsari, *Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*, (Skripsi, IAIN Salatiga, 2015).



memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia dana.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. DATA OBYEK PENELITIAN

Obyek yang menjadi tempat penelitian ini adalah PT Pegadaian UPC Mangli Jember yang beralokasi di Jl. Hayamwuruk No 181, Mangli, Kab. Jember.

##### 1. Sejarah PT Pegadaian

Sejarah pegadaian dimulai ketika *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) suatu maskapai perdagangan dari Belanda datang ke Indonesia dengan bertujuan untuk berdagang. Dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomiannya VOC mendirikan *Bank Van Leening* yaitu lembaga kredit yang memberikan kredit dengan sistem gadai. *Bank Van Leening* didirikan pertama di Batavia pada Tahun 1746.

Pada Tahun 1811 Inggris mengambil alih kekuasaan atas Indonesia dari tangan Belanda memutuskan untuk membubarkan *Bank Van Leening* dan mengeluarkan peraturan yang menyatakan bahwa setiap orang boleh mendirikan usaha Pegadaian. Ketika Belanda kembali berkuasa di Indonesia. Pemerintah Belanda menyatakan bahwa Pegadaian yang didirikan pada masa kekuasaan Inggris banyak merugikan masyarakat. Maka didirikanlah Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901.

Pegadaian dikelola oleh pemerintah dan sudah beberapa kali berubah status yaitu, sebagai Pegadaian Negara (PN) sejak 1961. Kemudian berdasarkan PP No.7 Tahun 1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), dan berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan PP No. 103 Tahun 2000 berubah menjadi Perusahaan Umum. Lalu diubah menjadi PERSERO pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan PP No. 51 Tahun 2011, dan bentuk badan hukum berubah menjadi PERSEROAN TERBATAS pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan PP No. 73 Tahun 2021.

## 2. Visi dan Misi PT Pegadaian

### a. Visi PT Pegadaian

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan pilihan utama masyarakat.

### b. Misi PT Pegadaian

1. Memberikan manfaat dan keuantungan optimal bagi seluruh *stakeholder* dengan mengembangkan bisnis inti
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proporsi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
3. Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui :
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
  - Praktek manajemen resiko yang kokoh.

- SDM yang professional berbudaya kinerja baik.

### **3. Strategi Pengembangan PT Pegadaian**

Strategi pengembangan PT Pegadaian adalah melakukan penataan UPC/UPS yang belum berkembang dan penguasaan pangsa pasar dengan membuka UPC/UPS secara efektif.

- a. Pengembangan produk diverifikasi dengan prinsip kehati-hatian.
- b. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan.
- c. Meningkatkan produktivitas karyawan.
- d. Melakukan perubahan status hukum dari perum ke persero.
- e. Meningkatkan standar kualitas pengawasan pada unit usaha secara fisik dan sistem.
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan dan pengadaan sarana prasarana kantor.

### **4. Tujuan PT Pegadaian**

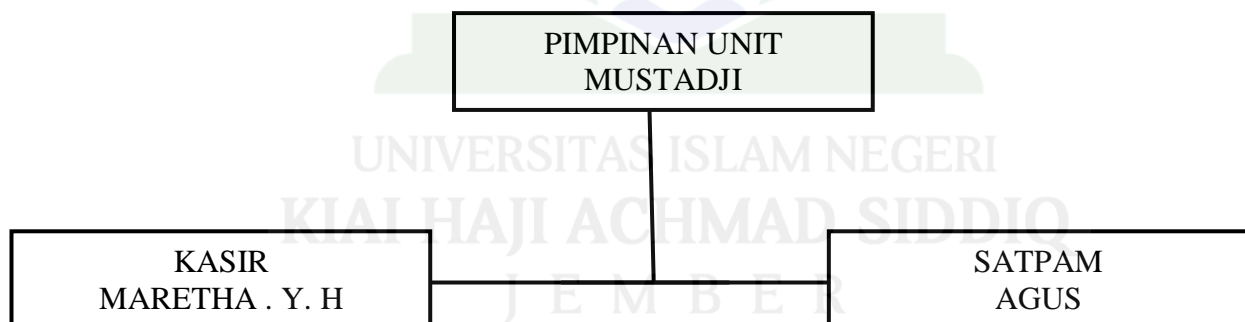
Usaha di bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya dibidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terutama untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya perusahaan dengan menerapkan prinsip perseroan.

Berdasarkan tujuan tersebut, perusahaan menyelenggarakan kegiatan usaha sebagai berikut :

- a. Penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek.
- b. Penyaluran pinjaman berdasarkan jaminan fidusia.
- c. Pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikasi dan perdagangan logam mulia serta batu adi.
- d. Jasa transfer uang, jasa transaksi pembiayaan dan jasa administrasi pinjaman.
- e. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya perusahaan.

**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi PT Pegadaian UPC Mangli Jember**



Sumber : Dokumentasi

**5. Job Description**

- a. Pimpinan

Tugas pokoknya adalah merencanakan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, dan juga mengontrol administrasi keuangan kantor. Wewenangnya adalah menyusun rencana kerja dan anggaran kantor dan unit berdasarkan rencana

yang telah ditetapkan. Mengevaluasi, merencanakan, dan mengendalikan kegiatan dan kebutuhan perusahaan.

b. Kasir

Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan, mengatur pelaksanaan pelunasan dan pendapatan, menyusun laporan keuangan, melakukan pemeriksaan hitungan dan taksiran.

c. Satpam

Satpam bertugas menjaga keamanan kantor agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan baik pada saat jam operasional maupun tidak pada saat jam operasional.

## B. PENYAJIAN DATA

### 1. Deskriptif Variabel Penelitian

Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai individu, keadaan, gejala, suatu kelompok tertentu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuisioner atau angket.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada nasabah menggunakan skala *likert* yang memiliki skor 1-5 sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skala *Likert***

STS	Sangat Tidak Setuju	Dengan skor 1
TS	Tidak Setuju	Dengan skor 2
KS	Kurang Setuju	Dengan skor 3

S	Setuju	Dengan skor 4
SS	Sangat Setuju	Dengan skor 5

Sumber : Data diolah

## 2. Karakteristik Nasabah

### a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Nasabah yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden atau nasabah. Uraian dari karakteristik nasabah berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	30	31%
Perempuan	66	69%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa jumlah responden (nasabah) perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden (nasabah) laki-laki. Maka dapat disimpulkan bahwa responden pada PT Pegadaian lebih banyak dilakukan oleh perempuan sebanyak 66 nasabah dengan presentase 69% dibandingkan laki-laki dengan jumlah 30 nasabah dengan presentase 31%.

### b. Nasabah Berdasarkan Umur

Berdasarkan data yang telah diolah maka hasil persebaran data 96 nasabah berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Umur Responden**

Umur	Jumlah	Presentase
16-25 Tahun	15	16%
26-35 Tahun	24	25%
36-45 Tahun	30	31%
>45 Tahun	27	28%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa presentase responden (nasabah) yang berumur 36 – 45 tahun yang berjumlah 30 nasabah dengan presentase 31% lebih banyak dibandingkan dengan responden (nasabah) yang berumur 16 – 25 tahun dengan jumlah 15 nasabah dengan presentase 16%, 26 – 35 tahun dengan jumlah 24 nasabah dengan presentase 25% dan lebih dari 45 tahun dengan jumlah 27 nasabah dengan presentase 28%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden pada PT Pegadaian yang melakukan transaksi lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang berumur 36 – 45 tahun dengan presentase 31%.

**c. Nasabah Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan dari data 96 nasabah. Maka uraian dari karakteristik nasabah berdasarkan pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut :



**Tabel 3.4**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Presentase
SD	10	10%
SMP	22	23%
SMA	36	38%
S1	28	29%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa presentase responden (nasabah) yang berasal dari tingkat lulusan pendidikan SMA yang berjumlah 36 nasabah dengan presentase 38% lebih banyak dibandingkan tingkat lulusan SD dengan jumlah 10 nasabah dengan presentase 10%, tingkat lulusan SMP dengan jumlah 22 nasabah dengan presentase 23% dan tingkat lulusan S1 dengan jumlah 28 nasabah dengan presentase 29%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden pada PT Pegadaian yang melakukan transaksi lebih banyak dilakukan oleh nasabah tingkat lulusan SMA dengan jumlah 36 nasabah dengan presentase 38%.

**d. Nasabah Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan dari data 96 nasabah. Maka uraian karakteristik nasabah berdasarkan pekerjaan saat ini dalam penelitian dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 3.5**  
**Pekerjaan Responden**

Pekerjaan Saat Ini	Jumlah	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	5	5%
Pegawai Negeri Sipil	10	11%
Karyawan Swasta	15	16%
Wiraswasta	31	32%
Petani	30	31%
Lain –Lain	5	5%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa presentase responden (nasabah) yang pekerjaannya sebagai wiraswasta dengan jumlah 31 nasabah dengan presentase 32% lebih banyak dibandingkan pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 5 nasabah dengan presentase 5%, Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah 10 nasabah dengan presentase 11%, karyawan swasta dengan jumlah 15 nasabah dengan presentase 16%, petani dengan jumlah 30 nasabah dengan presentase 31% dan Lain – Lain dengan jumlah 5 nasabah dengan presentase 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan transaksi pada PT Pegadaian lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 31 nasabah dengan presentase 32%.

**e. Nasabah Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

Berdasarkan dari data 96 nasabah. Maka uraian karakteristik nasabah berdasarkan pendapatan perbulan saat ini dalam penelitian dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 3.6**  
**Pendapatan perbulan**

Pendapatan Perbulan	Jumlah	Presentase
< 1.000.000	15	16%
1.000.000 – 2.000.000	30	31%
2.000.000 – 3.000.000	36	37%
3.000.000 – 4.000.000	10	11%
>4.000.000	5	5%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa presentase responden (nasabah) yang penghasilannya 2.000.000 – 3.000.000 dengan jumlah 36 nasabah dengan presentase 37% lebih banyak dibandingkan dengan yang penghasilannya kurang dari 1.000.000 dengan jumlah 15 nasabah dengan presentase 16%, 1.000.000 – 2.000.000 dengan jumlah 30 nasabah dengan presentase 31%, 3.000.000 – 4.000.000 dengan jumlah 10 nasabah dengan presentase 11%, lebih dari 4.000.000 dengan jumlah 5 nasabah dengan presentase 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan transaksi pada PT Pegadaian lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang berpenghasilan 2.000.000 – 3.000.000 dengan jumlah 36 nasabah dengan presentase 37%.

**f. Nasabah Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Berdasarkan data 96 nasabah. Maka uraian dari karakteristik nasabah berdasarkan lama menjadi nasabah dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 3.7**  
**Lama Menjadi Nasabah**

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Presentase
1 Tahun	26	27%
1 - 2 Tahun	20	21%
2 – 3 Tahun	30	31%
>3 Tahun	20	21%
Total	96	100%

Sumber : Data diolah

Dari data di atas menunjukkan bahwa presentase responden (nasabah) yang sudah menjadi nasabah selama 2 – 3 tahun dengan jumlah 30 nasabah dengan presentase 31% lebih banyak dibandingkan dengan responden yang sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 1 tahun dengan jumlah 26 nasabah dengan presentase 27%, 1 – 2 tahun dengan jumlah 20 nasabah dengan presentase 21%, kurang lebih 3 tahun dengan jumlah 20 nasabah dengan presentase 21%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan transaksi pada PT Pegadaian lebih banyak dilakukan oleh nasabah antara kurun waktu 2 – 3 tahun dengan jumlah 30 nasabah dengan presentase 31%.

## C. ANALISIS DATA

### 1. Uji Validasi

Uji validasi dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator dan kuesioner atau angket dari masing-masing variabel. Pengujian validitas ini dilakukan dengan membandingkan r tabel dan r hitung. Dengan tingkat signifikan sebesar 5%, dengan rumus sebagai berikut :

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid}$

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden, sehingga  $DF = N-2 = 94$ , maka diperoleh nilai  $r \text{ tabel } 0,1689$ . Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan SPSS :

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Akuntabilitas (X1)	X1.1	0,477	0,1689	VALID
	X1.2	0,413	0,1689	VALID
	X1.3	0,602	0,1689	VALID
	X1.4	0,598	0,1689	VALID
	X1.5	0,540	0,1689	VALID
Pertanggung jawaban (X2)	X2.1	0,593	0,1689	VALID
	X2.2	0,198	0,1689	VALID
	X2.3	0,416	0,1689	VALID
	X2.4	0,749	0,1689	VALID
	X2.5	0,230	0,1689	VALID
	X2.6	0,723	0,1689	VALID
Transparansi (X3)	X3.1	0,330	0,1689	VALID
	X3.2	0,494	0,1689	VALID
	X3.3	0,425	0,1689	VALID
	X3.4	0,492	0,1689	VALID
	X3.5	0,445	0,1689	VALID
	X3.6	0,554	0,1689	VALID
Kewajaran (X4)	X4.1	0,457	0,1689	VALID
	X4.2	0,377	0,1689	VALID
	X4.3	0,381	0,1689	VALID
	X4.4	0,494	0,1689	VALID
	X4.5	0,409	0,1689	VALID
Kemandirian (X5)	X5.1	0,591	0,1689	VALID
	X5.2	0,353	0,1689	VALID
	X5.3	0,395	0,1689	VALID

	X5.4	0,694	0,1689	VALID
	X5.5	0,473	0,1689	VALID
	X5.6	0,518	0,1689	VALID
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1	0,172	0,1689	VALID
	Y2	0,453	0,1689	VALID
	Y3	0,250	0,1689	VALID
	Y4	0,501	0,1689	VALID
	Y5	0,588	0,1689	VALID
	Y6	0,577	0,1689	VALID

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan semua item penelitian dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat diandalkan. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila :

Jika *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60 maka dikatakan reliabel

Jika *cronbach's Alpha*  $<$  0,60 maka dikatakan tidak reliabel

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan SPSS dari semua variabel penelitian:

**Tabel 3.9**  
**Hail Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standarisasi	Keterangan
1	Akuntabilitas (X1)	0,756	0,60	Reliabel
2	Pertanggung jawaban (X2)	0,726	0,60	Reliabel
3	Transparansi (X3)	0,722	0,60	Reliabel
4	Kewajaran (X4)	0,669	0,60	Reliabel
5	Kemandirian (X5)	0,758	0,60	Reliabel
6	Loyalitas Nasabah (Y)	0,686	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada semua variabel dikatakan reliabel dikaremaikan memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60..

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 3.10**  
**Hasil Uji One Sample Kolmogorov – Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52924442
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.078
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Uji normalitas digunakan untuk menguji variabel residual atau pengganggu terdistribusi normal atau tidak, pada hal ini jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05 maka data dapat dikatakan terdistribusi normal dan apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05 maka data dikatakan tidak normal. Berdasarkan data diatas nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0.076 yang menunjukkan bahwa hasil penelitian

lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat kolerasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (*VIF*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.<sup>57</sup> Berikut hasil pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS :

**Tabel 3.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

No	Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Akuntabilitas (X1)	0,740	1,352
2	Pertanggung jawaban (X2)	0,275	3,635
3	Transparansi (X3)	0,270	3,703
4	Kewajaran (X4)	0,627	1,596
5	Kemandirian (X5)	0,696	1,437

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa uji multikolinieritas model regresi tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas, karena dapat dilihat dari nilai *Tolerance* ada masing-masing variabel bebas atau independen yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan perhitungan *VIF*

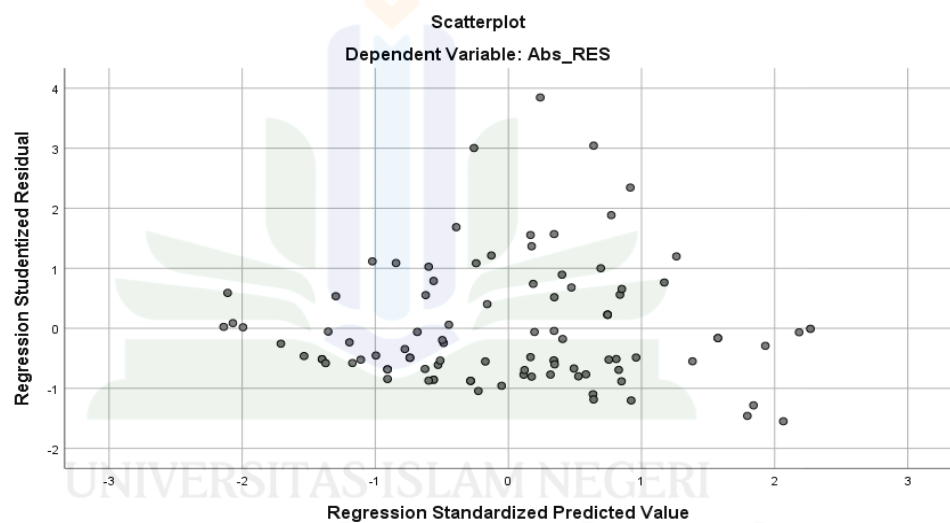
<sup>57</sup> Suliyanto *Ekonomika Terapan, Teori & Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta,, CV. Abadi Offset, 2011), 81-90.



menunjukkan bahwa nilai masing-masing variabel bebas kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan tidak terjadi multikolonieritas dalam moder regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian ini dapat melihat grafik scatterplot pada SPSS dengan kriteria titik-titik pada scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Berdasarkan gambar scatterplot di atas, titik-titik menyebar dan tidak berbentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 3.12**  
**Persamaan Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.833	2.964		1.968	.052
	TotalX1	.168	.101	.147	1.662	.100
	TotalX2	.080	.145	.081	.555	.581
	TotalX3	.001	.158	.001	.009	.993
	TotalX4	-.117	.121	-.093	-.967	.336
	TotalX5	.627	.095	.606	6.628	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas mengenai analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

$$Y = 5,833 + 0,168X_1 + 0,080X_2 + 0,001X_3 + 0,117X_4 + 0,627X_5$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa :

Nilai kostanta sebesar 5,833 menyatakan bahwa jika nilai akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, kewajaran, dan kemandirian konstan (tetap), maka loyalitas nasabah adalah sebesar 5,833 artinya berpengaruh positif.

- a. Nilai koefisien variabel akuntabilitas sebesar 0,168 menyatakan bahwa jika variabel akuntabilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,168 pada loyalitas nasabah dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- b. Nilai koefisien variabel pertanggung jawaban sebesar 0,080 menyatakan bahwa jika variabel pertanggung jawaban mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,080 pada loyalitas nasabah dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- c. Nilai koefisien variabel transparansi sebesar 0,001 menyatakan bahwa jika variabel transparansi mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,001 pada loyalitas nasabah dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- d. Nilai koefisien variabel kewajaran sebesar 0,117 menyatakan bahwa jika variabel kewajaran mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,117 pada loyalitas nasabah dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- e. Nilai koefisien variabel kemandirian sebesar 0,627 menyatakan bahwa jika variabel kemandirian mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan sebesar 0,627 pada loyalitas nasabah dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Analisis Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji suatu hubungan atau pengaruh variabel independen dan dependen secara parsial. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka variabel dapat dikatakan berpengaruh begitupun sebaliknya. Nilai t tabel pada penelitian ini dirumuskan dengan  $t/2 : (n-k-1) = 0,05/2 : 96-5-1$  dengan nilai alpha 5% atau 0.05 yang menghasilkan nilai t tabel sebesar 1,986. Hal ini juga dapat dilihat dari uji signifikansi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh begitupun sebaliknya. Hasil dari uji t pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.13**

### Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.833	2.964		1.968	.052
	TotalX1	.168	.101	.147	1.662	.100
	TotalX2	.080	.145	.081	.555	.581
	TotalX3	.001	.158	.001	.009	.993
	TotalX4	-.117	.121	-.093	-.967	.336
	TotalX5	.627	.095	.606	6.628	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data uji t di atas dapat dinyatakan bahwa :

- a) Nilai t hitung variabel akuntabilitas 1,662 lebih kecil dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi 0,100 > 0,05. Maka

dapat dinyatakan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa variabel akuntabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- b) Nilai t hitung variabel pertanggung jawaban 0,555 lebih kecil dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi  $0,581 > 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa variabel pertanggung jawaban tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- c) Nilai t hitung variabel transparansi 0,009 lebih kecil dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi  $0,993 > 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- d) Nilai t hitung variabel kewajaran 0,967 lebih kecil dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi  $0,336 > 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa variabel kewajaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- e) Nilai t hitung variabel kemandirian 6,628 lebih besar dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel kewajaran berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Analisis Uji f (Simultan)

Uji f dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh secara simultan antara variabel independen dan dependen. Uji f dapat diketahui dengan membandingkan nilai f hitung dengan nilai f tabel, jika nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen dan dependen dapat dikatakan berpengaruh, begitupun sebaliknya. Uji f pada penelitian ini dirumuskan dengan  $k:n-k = 5:96-5$  yang menghasilkan nilai f tabel 2,703. Uji F atau simultan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.14**

**Uji f**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.334	5	40.467	16.393	.000 <sup>b</sup>
	Residual	222.166	90	2.469		
	Total	424.500	95			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX3, TotalX1, TotalX4, TotalX2

Sumber : data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa :

Nilai f hitung 16,393 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f hitung 16,393 lebih besar daripada nilai f tabel 2,703 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel independen yang terdiri dari akuntabilitas, pertanggung jawaban,

transparansi, kewajaran dan kemandirian secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

#### 6. Uji $R^2$ (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi dapat juga menjelaskan persentase kecocokan model atau sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.15**  
**Hasil Uji *Adjusted R Square***

#### **Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 <sup>a</sup>	.477	.448	1.571

a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX3, TotalX1, TotalX4, TotalX2

b. Dependent Variable: totally

Sumber : Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan perolehan angka hasil *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,448 dimana dapat diartikan bahwa variabel independen yang terdiri dari akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, kewajaran dan kemandirian dapat menjelaskan atau mendapat sumbangan variabel sebesar 44% terhadap variabel loyalitas nasabah, sedangkan sisanya ( $100\% - 44\% = 56\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini.

## D. PEMBAHASAN

### 1. Analisis Variabel Independen Terhadap Dependen Secara Parsial

#### a. Variabel Akuntabilitas (X1)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individu) diperoleh perbandingan yaitu  $t$  hitung 1,662 dengan tingkat signifikansi 0,100. Karena  $t$  hitung 1,662 <  $t$  tabel 1,986 dengan tingkat signifikansi 0,100 > 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Kesimpulannya “Akuntabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah”. Atau dengan kata lain variabel Akuntabilitas tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

PT Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam melaksanakan aktivitas usahanya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Perusahaan harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing unit kerja yang selaras dengan visi, misi, dan strateginya. Berdasarkan hasil hipotesis diatas, penelitian ini telah sesuai dengan penelitian Neneng Ravena yang menyatakan bahwa variabel akuntabilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>58</sup> Hal ini diduga karena nasabah hanya memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh setiap unit kerja perusahaan. Selain itu karena

---

<sup>58</sup> Neneng Ravena, “Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019).



rendahnya pengetahuan nasabah mengenai pentingnya informasi terkait kebijakan yang diambil oleh perusahaan.

b. Variabel Pertanggung Jawaban (X2)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individu) diperoleh perbandingan yaitu  $t$  hitung 0,555 dengan tingkat signifikansi 0,581. Karena  $t$  hitung  $0,555 < t$  tabel 1,986 sedangkan tingkat signifikansi  $0,581 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Kesimpulannya “Pertanggung Jawaban tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah”. Atau dengan kata lain variabel Pertanggung Jawaban tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Perusahaan dalam kelangsungan usahanya harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya peraturan yang ada. Perusahaan bertanggung jawab pada layanan yang diberikan serta tidak melakukan tindakan yang merugikan nasabah. Berdasarkan hasil hipotesis diatas, penelitian ini telah sesuai dengan penelitian Neneng Ravena yang menyatakan bahwa variabel pertanggung jawaban secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>59</sup> Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah mengenai peraturan perundang-undangan tentang bank. Selain itu minimnya sosialisasi perusahaan

---

<sup>59</sup> Neneng Ravena, “Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019).

terhadap nasabah terkait dengan bentuk kepedulian perusahaan kepada masyarakat serta lingkungan.

c. Variabel Transparansi (X3)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individu) diperoleh perbandingan yaitu  $t$  hitung 0,009 dengan tingkat signifikansi 0,993. Karena  $t$  hitung  $0,009 < t$  tabel 1,986 sedangkan tingkat signifikansi  $0,993 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Kesimpulannya “Transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah”. Atau dengan kata lain variabel Transparansi tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Perusahaan sangat menjunjung tinggi transparansi kepada *stakeholder*. Transparansi merupakan salah satu bentuk kebijaksanaan dari perusahaan untuk memberikan kemudahan untuk semua *stakeholder*. Berdasarkan hasil hipotesis diatas, penelitian ini telah sesuai dengan penelitian Intan Purnamasari yang menyatakan bahwa variabel transparansi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>60</sup> Hal ini terjadi karena kepercayaan nasabah pada perusahaan dalam melakukan semua aktivitas usahanya telah diatur berdasarkan kebijakan yang sudah ditetapkan. Kepercayaan inilah yang membuat nasabah mengamankan semua bentuk kegiatan usahanya dengan

---

<sup>60</sup> Intan Purnamasari, *Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Jurnal Akuntansi Vol.16 No.1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015).

perusahaan tanpa memperhatikan hal-hal lainnya seperti transparansi.

d. Variabel Kewajaran (X4)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individu) diperoleh perbandingan yaitu  $t$  hitung 0,967 dengan tingkat signifikansi 0,336. Karena  $t$  hitung  $0,967 < t$  tabel 1,986 sedangkan tingkat signifikansi  $0,336 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Kesimpulannya “Kewajaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah”. Atau dengan kata lain variabel Kewajaran tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Berdasarkan hasil hipotesis diatas, penelitian ini telah sesuai dengan penelitian Intan Purnamasari yang menyatakan bahwa variabel kewajaran secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>61</sup> Perlakuan perusahaan yang memperlakukan nasabah secara sama dalam memenuhi hak-hak nasabah. Kesempatan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah untuk meberikan masukan ataupun kritikan serta menindak lanjuti keluhan nasabah.

e. Variabel Kemandirian (X5)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individu) diperoleh perbandingan yaitu  $t$  hitung 6,628 dengan tingkat signifikansi

---

<sup>61</sup> Intan Purnamasari, *Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Jurnal Akuntansi Vol.16 No.1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015).

0,000. Karena  $t$  hitung  $6,628 > t$  tabel  $1,986$  sedangkan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya “Kemandirian berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah”. Atau dengan kata lain variabel Kemandirian berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember.

Berdasarkan hasil hipotesis diatas, penelitian ini telah sesuai dengan penelitian Dian Utami yang menyatakan bahwa variabel kemandirian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>62</sup> Perusahaan yang mampu melakukan aktivitas usahanya dengan profesional, bebas dari tekanan pihak manapun serta melindungi kepentingan nasabah akan membuat nasabah merasa aman dan terlindungi. Adanya keamanan dan perlindungan dari perusahaan atas aktivitas yang dilakukan dengan nasabah membuat nasabah loyal terhadap perusahaan. Karena adanya tingkat kepercayaan yang lebih dari nasabah terhadap kinerja perusahaan yang sudah mempunyai otoritas yang mengatur dan mengawasinya. Nasabah beranggapan bahwa setiap aktivitas usaha yang dilakukan perusahaan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

---

<sup>62</sup> Dian Utami, *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).

## 2. Analisis Variabel Independen Terhadap Dependen Secara Simultan

Berdasarkan perhitungan uji  $f$  dapat dilihat bahwa variabel akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, kewajaran dan kemandirian berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nilai  $f$  hitung 16,393 dengan tingkat signifikansi 0,000 sedangkan  $f$  tabel 2,703, maka  $f$  hitung  $16,393 > f$  tabel 2,703 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya “variabel Akuntabilitas, Pertanggung Jawaban, Transparansi, Kewajaran dan Kemandirian berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT Pegadaian UPC Mangli Jember”.

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena banyak nasabah PT Pegadaian yang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Segala informasi yang belum diketahui oleh nasabah disajikan secara jelas dan lengkap di internet maupun media social sehingga nasabah dapat melihat kapanpun sesuai keinginan mereka. Hak untuk dijamin kerahasiaan identitas dan hak memperoleh fasilitas yang sama juga diberikan PT Pegadaian. PT Pegadaian selalu bertanggung jawab dan memegang teguh setiap komitmen yang telah di buat.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Pegadaian UPC Mangli Jember” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel Independen dan Dependen secara parsial

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kemandirian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kemandirian dengan t hitung  $6,628 > t$  tabel  $1,986$  sedangkan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk variabel akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi dan kewajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel akuntabilitas t hitung  $1,662 < t$  tabel  $1,986$  dengan tingkat signifikansi  $0,100 > 0,05$ . Variabel pertanggung jawaban t hitung  $0,555 < t$  tabel  $1,986$  sedangkan tingkat signifikansi  $0,581 > 0,05$ . Variabel transparansi t hitung  $0,009 < t$  tabel  $1,986$  sedangkan tingkat signifikansi  $0,993 > 0,05$ . Variabel kewajaran t hitung  $0,967 < t$  tabel  $1,986$  sedangkan tingkat signifikansi  $0,336 > 0,05$ .

2. Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat bahwa variabel akuntabilitas (X1), pertanggung jawaban (X2), transparansi (X3), kewajaran (X4) dan kemandirian (X5) berpengaruh signifikan terhadap

loyalitas nasabah (Y). hasil perhitungan  $f$  hitung  $16,393 > f$  tabel  $2,703$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bagi PT Pegadaian UPC Mangli Jember diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, sehingga dapat menjadi kebijakan manajemen untuk terus meningkatkan dalam mengimplementasikan prinsip *Good Corporate Governance* sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilanjutkan dengan objek dari sudut pandang yang berbeda guna menemukan hal-hal baru yang berkaitan dengan implementasi *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah yang belum dipaparkan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Krismanto, 2009, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, Tesis, Universitas Diponegoro.
- Ainina Husnul Khotimah, 2019“ *Implementasi Relationship quality terhadap Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Bondowoso*”,Skripsi, IAIN Jember.
- Akif Khumaidulloh Ahmad, 2018 “*Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah dengan Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai variabel Mediasi*”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Al-Quran, Al-Baqarah:282
- Atika Oktaviani, 2019, *Persepsi nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah kantor Cabang Surabaya*, Jurnal Ekonomi Islam, vol. 2 No. 2 Tahun 2019.
- Binti Ulin Ulfa, 2017, *Pengaruh good corporate governance dan karakteristik perusahaan terhadap nilai perusahaan dengan profitabilitas sebagai variabel intervening*, Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Citra Ayu Ratna, 2016, “*Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah dan Karyawan Bank Syariah di Kota Semarang*”, Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Dian Utami, 2018, “*Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance (GCG) terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Dr. Ansofino, 2016, M.Si. dkk, *Buku Ajar Ekonometrika* (Yogyakarta: CV Budi Utama).
- Dr. Dedi Kusmayadi, 2015, S.E, M.Si., Ak., CA. dkk, *Good Corporate Governance*, Tasikmalaya, LPPM Universitas Siliwangi.
- Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si, 2015, *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. (Sidoarjo, Zifatama Publisher.
- Febsri Susanti dan Winda Ekazaputri, 2018, "Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR LABUH Gunung Payakumbuh", *Jurnal Benefita*, Vol.3, No. 3.



- Firda Ahmad Sapiruddin, 2020, “*Hubungan Penerapan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Kantor Cabang Bumiayu Brebes*”, Skripsi, IAIN Purwokerto.
- Firmansyah, 2008 *factor-faktor yang berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Gede Yogi Pramana, dkk, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, E-Journal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1.
- Gina Nadiya Suary, 2014, “*Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Perbankan Syariah Yogyakarta (Study kasus pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hengky Latan, *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 84.
- [http://digital.pegadaian.co.id/keberlanjutan-nasabah/produk/jasa layanan](http://digital.pegadaian.co.id/keberlanjutan-nasabah/produk/jasa_layanan)  
<http://www.pegadaian.co.id/informasi-produk>
- Hurriyati, Ratih, 2016, *Pengaruh Kinerja Brand Equity dan Trust terhadap Customer Loyalty ( Journal of Bussines Management and Enterprenership Education Vol. 17 No. 3 :112-134.*
- Husein Umar, 2006, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghazali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang, Universitas Diponegoro.
- Intan Purnama Sari & Emile Satya Darma, 2016, *Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 16 No. 1 Januari 2016.
- Kasmir, 2007, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Levita Sari ZN, 2019, “*Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility dan Citra Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bndar Lampung)*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Maretha sebagai Kasir Pegadaian UPC Mangli, *wawancara*, 23 Maret 2022.

- Marihot Nasution, Doddy Setiawan, 2007, *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Manajemen Laba I Industri Perbankan Indonesia*, Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar.
- Mustadji sebagai pimpinan cabang PT Pegadaian UPC Mangli, wawancara, 23 Maret 2022.
- Neneng Ravena, 2019, *“Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Curup”*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance bagi Bank Umum
- Prof. Dr. A, Muri Yusuf, M.Pd. 2017, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*, Jakarta, Kencana.
- Putri Mega Pratiwi, 2020, *“Implementasi Prinsip Sharia Corporate Governance Pada Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Bandar Lampung”*, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung.
- Rahmi Mutia, 2018, *“Implementasi Good Corporate Governance (GCG) pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Simpang Mesra Banda Aceh”*, Skripsi, UIN Arraniry Darussalam Banda Aceh.
- Ratih Hurriyati, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta.
- Rezky Agung Pristya Hermawan, 2018, *“Implementasi good corporate governance terhadap rekrutmen karyawan pada BMT Muamalat Sejahtera di Desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bbandar Sribhawono Kabupaten Lampung Timur perspektif ekonomi islam”*, Skripsi IAIN Metro.
- Riska Hapsari, 2015, *Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*, Skripsi, IAIN Salatiga.
- Siti Murni Mulyati, 2011, *“Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan”*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Sri Astutik, 2015, *prinsip good corporate governance dalam perbankan syariah*. Jurnal Ilmiah, Universitas DR, Soetomo Surabaya.
- Suliyanto, 2011, *Ekonomi Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta,: CV. Abadi Offset.
- Syamsu Iskandar, 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, IN MEDIA.

Tikawati, 2012, *Implenetasi Lembaga Keuangan pada Lembaga Keuangan Syariah* (Perbankan Syariah), E-journal IAIN Samarinda.

Tim Penyusun, 2015, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember, IAIN Jember).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meri Wahyuni  
NIM : E20173089  
Prodi/Jurusan : Akuntansi Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi saya yang berjudul "PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC MANGLI JEMBER" adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 16 Juni 2022



**MERI WAHYUNI**  
**NIM. E20173089**



## Pegadaian

Nomor : 98 /12.00759.03/2022

Jember, 18 Maret 2022

Lampiran :

Urgensi : S

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

di-

Jember

Hal : Ijin Pelaksanaan Penelitian

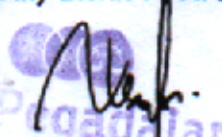
Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-257/UIN.22.a/PP.00.9/03/2022 tanggal 17 Maret 20212 dan proposal perihal seperti tersebut pada pokok surat yang ditujukan ke PT Pegadaian Deputy Bisnis Jember, dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada **Meri Wahyuni** NIM : E20173089 Program Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian UPC Mangli. Dengan judul penelitian : **Pengaruh Implementasi Good Corporate Governace Pada PT Pegadaian UPC Mangli**
2. Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Penelitian hanya dapat dilaksanakan maksimal 1 (satu) bulan , dan akan terhitung mulai tanggal 18 Maret 2022 sampai dengan tanggal 18 April 2022.
3. Sebelum melakukan kegiatan PKL/Penelitian, kepada mahasiswa diwajibkan untuk melakukan transaksi produk yang memungkinkan dan dilampirkan pada surat permohonan.
4. Selama melakukan kegiatan PKL/Penelitian, peserta wajib mematuhi peraturan /tata tertib yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero).
5. Laporan hasil kegiatan PKL/Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum,tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area Jember JL. Syamanhudi No.47 Kaliwates-Jember.
6. Seterima surat ini kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Pemimpin Cabang dimana dilaksanakannya kegiatan PKL/Penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN  
Deputy Bisnis Area Jember

  
**NURHAYANTO**  
NIK.P.80955

Tembusan :

1. Pemimpin Cabang PT PEGADAIAN Jember
2. Siswa yang bersangkutan.



Nomor : 020/14125/2022  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Urgensi : S

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Syariah  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
di-  
Jember

Hal : Surat keterangan selesai penelitian

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-257/UIN.22a/PP.00.9/03/2022 tanggal 17 Maret 2022 perihal ijin pelaksanaan penelitian, serta beberapa proposal yang ditujukan ke PT Pegadaian Unit Cabang Mangli dengan ini diberitahukan atas nama sebagai berikut :

Nama : MERI WAHYUNI  
NIM : E20173089  
Fakultas/Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Akuntansi Syariah  
Judul : Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Pegadaian UPC Mangli

Telah selesai melaksanakan penelitian untuk mengambil data sekunder di Pegadaian Unit Mangli pada tanggal 17 Maret sampai 18 April 2022  
Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

PT PEGADAIAN  
Pemimpin Unit Mangli

  
Pegadaian  
MUSTADJI  
NIK.P01808

### Jurnal Kegiatan Penelitian Di PT Pegadaian UPC Mangli Jember

No	Tanggal	Kegiatan
1	17 Maret 2022	Observasi di lokasi penelitian
2	17 Maret 2022	Menyerahkan surat ijin penelitian ke Deputy
3	18 Maret 2022	Menerima surat balasan atau ACC surat ijin penelitian dari Deputy
4	18 Maret 2022	Kunjungan awal sekaligus penyerahan surat balasan ke kantor UPC Mangli
5	21 Maret 2022	Wawancara hari pertama kepada pihak pegadaian
6	29 Maret 2022	Wawancara hari kedua kepada pihak pegadaian beserta membagikan angket kepada para nasabah pegadaian
7	5 April 2022	Membagikan angket kepada nasabah yang datang ke pegadaian
8	11 April 2022	Membagikan angket kepada nasabah yang datang ke pegadaian
9	18 April 2022	Pengambilan surat selesai penelitian ke pegadaian

1. Karakteristik Responden

No Responden :

1. Nama

2. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

3. Usia anda saat ini

a. 16-25 Tahun

c. 36-45 Tahun

b. 26-35 Tahun

d. >45 Tahun

4. Pendidikan Terakhir

a. SD

d. Sarjana

b. SMP

c. SMA

5. Pekerjaan saat ini

a. Pelajar / Mahasiswa

d. Wiraswasta

b. Pegawai Negeri Sipil

e. Petani

c. Karyawan Swasta

f. Lain-Lain,

6. Pendapatan Perbulan

a. < 1.000.000

d. 3.000.000 – 4.000.000

b. 1.000.000 - 2.000.000

e. > 4.000.000

c. 2.000.000 - 3.000.000

7. Berapa lama menjadi nasabah di Pegadaian

a. 1 Tahun

c. 2 s/d 3 Tahun

b. 2 s/d 2 Tahun

d. > 3 Tahun



2. Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian berkenaan dengan hal – hal yang Bapak/Ibu/Sdr/I rasakan. Pilihlah dan berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari :

- Sangat Setuju : SS  
 Setuju : S  
 Kurang Setuju : KS  
 Tidak Setuju : TS  
 Sangat Tidak Setuju : STS

Variabel Akuntabilitas (*Accountability*)

No	Variabel Akuntabilitas	SS	S	KS	TS	STS
1	PT Pegadaian UPC Mangli melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik					
2	PT Pegadaian UPC Mangli menjelaskan aktivitas dalam melaksanakan tugasnya					
3	PT Pegadaian UPC Mangli memenuhi kewajibannya terhadap <i>stakeholder</i>					
4	PT Pegadaian UPC Mangli memastikan kejelasan fungsi dan pelaksanaan pengelolaannya berjalan secara efektif					
5	PT Pegadaian UPC Mangli menerapkan sistem penilaian kinerja melalui sistem informasi yang baik					

Variabel Pertanggung Jawaban (*Responsibility*)

No	Variabel Pertanggungjawaban	SS	S	KS	TS	STS
1	PT Pegadaian UPC Mangli melaksanakan kegiatan usaha yang menjunjung etika					
2	PT Pegadaian UPC Mangli memenuhi kewajiban kepada nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku					
3	PT Pegadaian UPC Mangli memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat					
4	PT Pegadaian UPC Mangli memnuhi setiap komitmen yang di pegang					
5	PT Pegadaian UPC Mangli selalu melaksanakan hal-hal yang sesuai dengan prinsip yang sehat					
6	PT Pegadaian UPC Mangli melaksanakan tanggung jawab social terhadap masyarakat					

Variabel Transparansi (*Transparency*)

No	Variabel Transparansi	SS	S	KS	TS	STS
1	PT Pegadaian UPC Mangli menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah					
2	PT Pegadaian UPC Mangli melakukan transaksi secara tepat waktu					

3	PT Pegadaian UPC Mangli memberikan informasi lengkap mengenai pelayanan terhadap nasabah					
4	PT Pegadaian UPC Mangli melakukan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan					
5	PT Pegadaian UPC Mangli menjelaskan manfaat transaksi bagi pengguna jasa					
6	PT Pegadaian UPC Mangli melakukan sosialisasi mengenai produk dan jasa					

Variabel Kewajaran (*fairness*)

No	Variabel Kewajaran	SS	S	KS	TS	STS
1	PT Pegadaian UPC Mangli memenuhi janjinya terhadap nasabah					
2	PT Pegadaian UPC Mangli mengupayakan agar pihak yang berkepentingan dapat memahami hak dan kewajibannya					
3	PT Pegadaian UPC Mangli memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapatnya					
4	Nasabah diperlakukan dengan hormat melalui pelayanan yang berkualitas					
5	PT Pegadaian UPC Mangli memelihara data nasabah secara memadai					

Variabel Kemandirian (*Independency*)

No	Variabel Kemandirian	SS	S	KS	TS	STS
1	PT Pegadaian UPC Mangli mengelola perusahaan secara mandiri sesuai peran dan fungsinya					
2	Nasabah tidak mendapatkan tekanan dari pihak manapun untuk bertransaksi di PT Pegadaian UPC Mangli					
3	PT Pegadaian UPC Mangli mengelola perusahaan dengan baik					
4	PT Pegadaian UPC Mangli bertindak secara professional					
5	PT Pegadaian UPC Mangli menjalankan aktivitas perusahaan dengan baik					
6	PT Pegadaian UPC Mangli melayani nasabah tanpa harus mentransfer nasabah ke PT Pegadaian lainnya					

### Variabel Loyalitas Nasabah

No	Variabel Loyalitas Nasabah	SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah menyampaikan informasi yang diketahui tentang PT Pegadaian UPC Mangli kepada orang terdekat					
2	Nasabah merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa PT Pegadaian UPC Mangli					
3	Nasabah tetap melakukan kegiatan transaksi di PT Pegadaian UPC Mangli					
4	PT Pegadaian UPC Mangli menjadi pilihan pertama dalam melakukan transaksi					
5	Nasabah tetap melakukan kegiatan transaksi di PT Pegadaian UPC Mangli					
6	Nasabah melakukan transaksi jangka panjang pada PT Pegadaian UPC Mangli					

### AKUNTABILITAS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	17.63	2.237	<b>.477</b>	.734
X1.2	17.43	2.542	<b>.413</b>	.749
X1.3	17.59	2.244	<b>.602</b>	.684
X1.4	17.36	2.276	<b>.598</b>	.686
X1.5	17.28	2.352	<b>.540</b>	.707

### PERTANGGUNGJAWABAN

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	21.89	3.155	<b>.593</b>	.655
X2.2	21.64	3.729	<b>.198</b>	.757
X2.3	22.15	2.842	<b>.416</b>	.719
X2.4	21.78	2.888	<b>.749</b>	.607
X2.5	21.60	3.673	<b>.230</b>	.749
X2.6	21.73	2.894	<b>.723</b>	.613

### TRANSPARANSI

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	22.13	2.953	<b>.330</b>	.720
X3.2	21.93	2.679	<b>.494</b>	.672
X3.3	22.11	2.713	<b>.425</b>	.694
X3.4	22.11	2.755	<b>.492</b>	.674
X3.5	21.89	2.755	<b>.445</b>	.687
X3.6	22.02	2.610	<b>.554</b>	.653

### KEWAJARAN

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	-------------------------------	-----------------------------------	--	--

X4.1	17.95	1.903	<b>.457</b>	.602
X4.2	18.05	2.029	<b>.377</b>	.638
X4.3	17.91	1.938	<b>.381</b>	.638
X4.4	18.14	1.908	<b>.494</b>	.586
X4.5	18.08	1.993	<b>.409</b>	.624

### KEMANDIRIAN

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	22.73	2.873	<b>.591</b>	.697
X5.2	22.90	3.294	<b>.353</b>	.759
X5.3	22.81	3.080	<b>.395</b>	.754
X5.4	22.69	2.807	<b>.694</b>	.670
X5.5	22.80	3.087	<b>.473</b>	.729
X5.6	22.64	3.097	<b>.518</b>	.718

### LOYALITAS NASABAH

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	21.57	3.847	<b>.172</b>	.717
Y1.2	21.71	3.051	<b>.453</b>	.634
Y1.3	21.50	3.642	<b>.250</b>	.698
Y1.4	22.06	3.070	<b>.501</b>	.616
Y1.5	21.71	3.198	<b>.588</b>	.596
Y1.6	21.97	2.999	<b>.577</b>	.589

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.756</b>	5

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.726</b>	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	6



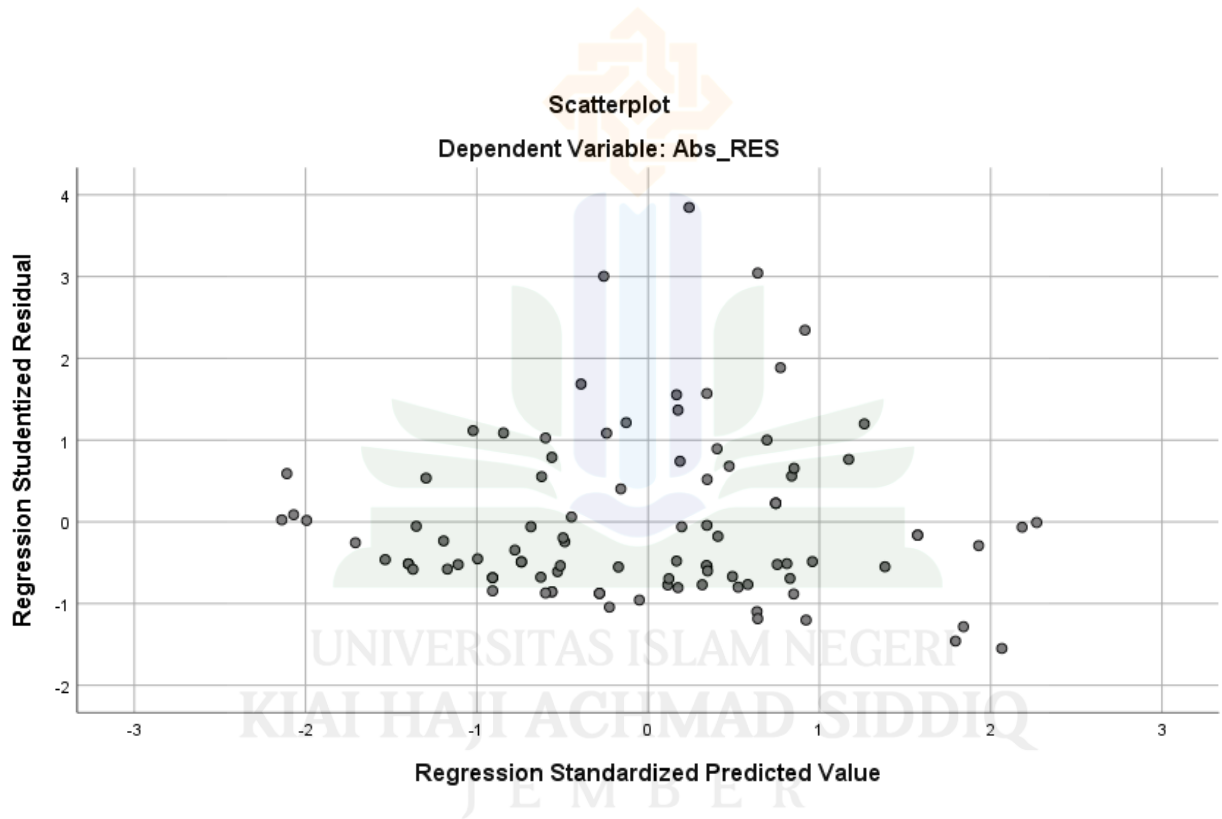
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52924442
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.078
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.076<sup>c</sup></b>

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.833	2.964		1.968	.052		
	TotalX1	.168	.101	.147	1.662	.100	<b>.740</b>	<b>1.352</b>

TotalX2	.080	.145	.081	.555	.581	<b>.275</b>	<b>3.635</b>
TotalX3	.001	.158	.001	.009	.993	<b>.270</b>	<b>3.703</b>
TotalX4	-.117	.121	-.093	-.967	.336	<b>.627</b>	<b>1.596</b>
TotalX5	.627	.095	.606	6.628	.000	<b>.696</b>	<b>1.437</b>



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	<b>5.833</b>	2.964		1.968	.052
	TotalX1	<b>.168</b>	.101	.147	1.662	.100
	TotalX2	<b>.080</b>	.145	.081	.555	.581
	TotalX3	<b>.001</b>	.158	.001	.009	.993
	TotalX4	<b>-.117</b>	.121	-.093	-.967	.336
	TotalX5	<b>.627</b>	.095	.606	6.628	.000

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5.833	2.964		<b>1.968</b>	<b>.052</b>
	TotalX1	.168	.101	.147	<b>1.662</b>	<b>.100</b>
	TotalX2	.080	.145	.081	<b>.555</b>	<b>.581</b>
	TotalX3	.001	.158	.001	<b>.009</b>	<b>.993</b>
	TotalX4	-.117	.121	-.093	<b>-.967</b>	<b>.336</b>
	TotalX5	.627	.095	.606	<b>6.628</b>	<b>.000</b>

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.334	5	40.467	<b>16.393</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	222.166	90	2.469		
	Total	424.500	95			

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 <sup>a</sup>	.477	<b>.448</b>	1.571



TABULASI

No	Akuntabilitas (X1)					Total X1	Pertanggungjawaban (X2)						Total X2	Transparansi (X3)						Total X3	Kewajaran (X4)					Total X4	Kemandirian (X5)						Total X5	Loyalitas Nasabah						Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	
1	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	4	26					
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
3	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24					
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30					
5	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	5	26	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	5	26	5	3	5	3	4	3	23						
6	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	4	4	26						
7	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	3	4	3	25						
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24						
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24						
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30						
11	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	5	26	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30						
12	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28	5	3	5	3	4	3	23						
13	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26						
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	3	4	3	25						
15	3	5	5	5	5	23	3	5	5	5	5	5	28	3	5	5	5	5	5	28	3	5	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	4	24						
16	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28	3	5	5	5	5	5	28						
17	4	5	4	4	5	23	4	5	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	4	4	26						
18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	28						
19	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24						
20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28	4	4	4	5	5	5	27						
21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	5	5	27	5	4	5	3	4	3	24						
22	3	5	4	4	4	20	3	5	4	4	4	5	25	3	5	4	4	4	5	25	3	5	4	4	4	4	25	3	5	4	4	4	5	25						
23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	3	4	3	23						
24	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	5	5	27	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	4	24							
25	3	4	4	5	5	21	4	5	3	4	5	4	25	5	4	4	4	5	5	27	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	4	25							
26	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	27							
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25							
28	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	5	26							
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30							
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24							
31	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	27							
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	25							
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30							
34	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	5	30							
35	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	3	5	4	4	4	25							
36	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	5	4	27	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	5	24							
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30							
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24							
39	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	4	27							
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	30							
41	3	4	4	5	5	21	4	5	4	4	5	5	27	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	4	24							
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	25							
43	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30							
44	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30							
45	3	4	4	5	5	21	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	4	27							
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	25							
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24							
48	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	24							
49	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	21	5	3	5	4	4	4	25							
50	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	4	3	24							
51	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	4	4	27							

52	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	4	25
53	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	5	5	5	4	4	4	27
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	3	4	5	4	25
55	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	5	5	5	23	4	5	3	4	5	4	25	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	4	4	5	27
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	28
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	5	5	5	23	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29
62	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	4	25
63	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	4	5	4	27
64	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26	
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30
68	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	4	26
69	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	4	27
70	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	4	25	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	4	26	5	3	5	4	4	4	25
72	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	4	4	4	25
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	4	27	
74	3	4	4	5	5	21	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
77	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	5	28	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	3	5	3	25
78	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26
79	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	3	5	3	26
80	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	25
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
82	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
84	3	4	4	5	5	21	4	5	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	4	5	4	28
85	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	4	5	26	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	4	28	4	4	5	4	4	4	25
86	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	27
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
89	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	5	4	25	5	5	5	4	5	4	28
90	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	5	28	4	4	5	5	4	5	27	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	5	4	25
91	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	4	25	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	27
92	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	3	5	4	26
93	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	25	
94	5	4	4	4	4	21	4	5	3	4	5	4	25	4	5	3	4	5	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
HAJI ACHMAD SODIQ  
JEMBER

## BIODATA PENULIS



Nama : Meri Wahyuni  
NIM : E20173089  
Tempat Tanggal Lahir : Bondowoso,, 12 September 1998  
Alamat : Sukowangkit  
RRT/RW :023/003  
Kelurahan/Desa : Sumber Gading  
Kecamatan : Sumber Wringin  
Kabupaten : Bondowoso  
Prodi : Akuntansi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK AL-KAUTSAR
2. SDN SUKOSARI 1
3. SMP IBRAHIMY SUKOREJO
4. SMK IBRAHIMY SUKOREJO
5. UIN KHAS JEMBER