

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Di BMT Mandiri Ukhuwah Persada Kantor Cabang Bungah Kab.Gresik)

Perkembangan BMT yang terus meningkat, maka akan semakin besar pula tingkat kompetitif dalam kualitas pengelolaan sistem operasional yang dijalankan oleh tiap-tiap BMT. Persaingan disebabkan oleh masyarakat yang tidak hanya melakukan transaksi atau bisnis dengan satu lembaga keuangan saja, melainkan lebih dari satu lembaga. Sehingga BMT perlu untuk mengkaji ulang baik dalam hal operasional maupun strategi pengelolaan sistem. Tidak hanya mengandalkan pada produk berkualitas ataupun harga yang bersaing. Tetapi juga harus didukung dengan upaya meraih kepercayaan anggota dengan cara memperbaiki kualitas dalam pelayanan sistem dan standarisasi sistem di suatu lembaga. maka salah satu strategi dalam mencari solusi yang sampai saat ini sedang aktual, yaitu memperdayakan korporasi melalui implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dengan prinsip-prinsip yang meliputi *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness* dan prinsip kekeluargaan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer. Indikator yang terdapat di dalam teori *Good Corporate Governance* akan dijadikan sebagai variabel X yang meliputi prinsip *transparency* (X1), *accountability* (X2), *responsibility* (X3), *independency* (X4), *fairness* (X5) dan prinsip kekeluargaan (X6) dan loyalitas nasabah sebagai variabel Y dengan menggunakan angket sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden. Setelah mendapatkan data kemudian dianalisis menggunakan bantuan software SPSS versi 20 dengan uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), uji analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), uji koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Hasil Penelitian uji F menunjukkan bahwa penerapan *good corporate governance* (GCG) yang meliputi prinsip *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness*, dan prinsip kekeluargaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada kantor cabang Bungah Kabupaten Gresik. Hasil penelitian uji T menunjukkan bahwa Prinsip *transparency*, *accountability*, *independency* dan prinsip kekeluargaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada kantor cabang Bungah Kabupaten Gresik. Hasil penelitian uji T menunjukkan bahwa prinsip *responsibility* dan *fairness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada kantor cabang Bungah Kabupaten Gresik.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah

Abstract

THE EFFECT OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON CUSTOMER LOYALTY (Case Study in BMT Mandiri Ukhuwah Persada Branch Office of Bungah Regency, Gresik Regency)

The development of BMT that continues to increase, so the greater the level of competitiveness in the quality of management of operational systems carried out by each BMT. Competition for the market is very tight, caused by people not only doing transactions or business with one financial institution, but more than one institution. So BMT needs to review both the operational and system management strategies. Don't just rely on quality products or competitive prices. But it must also be supported by efforts to win the trust of members by improving quality in system services and system standardization in an institution. then one of the strategies in finding solutions that are currently actual is empowering the corporation through the implementation of Good Corporate Governance (GCG) with principles that include transparency, accountability, responsibility, independence, fairness and family principles.

This type of research used in this study is quantitative, the data used are primary data. The indicators contained in the theory of Good Corporate Governance will be used as variable X which includes the principles of transparency (X1), accountability (X2), responsibility (X3), independence (X4), fairness (X5) and the principle of kinship (X6) and customer loyalty as a variable Y using a questionnaire as a tool to collect data from respondents. After getting the data then analyzed using SPSS version 20 software with research instrument tests (validity and reliability tests), multiple linear regression analysis tests, classic assumption tests (normality test, multicollinearity test, heterocedasticity test), coefficient of determination test, F test and T test.

The results of the F test show that the implementation of the good corporate governance (GCG) which includes the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, fairness, and family principles simultaneously influences customer loyalty at the BMT Mandiri Ukhuwah Persada Bungah branch office in Gresik Regency. T test results showed that the principle of transparency, accountability, independence and family principle partially did not have a significant effect on customer loyalty at the BMT Mandiri Ukhuwah Persada Bungah branch office in Gresik Regency. T test results showed that the principle of responsibility and fairness partially had a significant effect on customer loyalty at the BMT Mandiri Ukhuwah Persada Bungah branch office in Gresik Regency.

Keyword: Good Corporate Governance, Customer Loyalty