



**PENGARUH PERSEPSI NASABAH,
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI
(Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan
Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten
Pekalongan)**



AULIYA ARFIANI

NIM 4220007

2024

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH,
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI
(Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan Pada
Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

AULIYA ARFIANI

NIM 4220007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH,
KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI
(Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan
Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

AULIYA ARFIANI

NIM 4220007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang menyatakan di bawah ini:

Nama : Auliya Arfiani
NIM : 4220007
Judul : **Pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)**
Skripsi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 17 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Auliya Arfiani

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Auliya Arfiani

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : Auliya Arfiani

NIM : 4220007

Judul : **Pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 17 Juli 2024

Pembimbing,



Singgih Setiawan, M.M

NIP. 199309182020121



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Auliya Arfiani**
NIM : **4220007**
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)**
Dosen Pembimbing : **Singgih Setiawan, M.M**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 21 Oktober 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan
Penguji,

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si
NIP. 19830118 2015031001

Penguji II

Siti Aminah Caniago, M.Si
NIP. 196809072006042001

Pekalongan, 30 Oktober 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

*“Apakah manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan (saja) mengatakan, ‘Kami telah beriman’ sedang mereka tidak diuji lagi?”
(Q.S Al-‘Ankabut: 2)*

*Hidup memang banyak rintangan. Kalau banyak rintangan,
itu berarti catering.
(Aul)*



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk hidup di dunia ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dengan segala hormat dan cinta, skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu dan Bapak, sumber kekuatan dan inspirasi saya. Terima kasih atas semua doa, dukungan, dan kesabaran yang tiada henti. Terima kasih telah mampu dan menuruti kemauan anak perempuan pertama dan satu-satunya kalian untuk berkuliah, semoga gelar S.E ini dapat bermanfaat.
3. Almater saya, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menjadi rumah kedua selama beberapa tahun terakhir, terima kasih

telah memberi saya begitu banyak kenangan indah, teman-teman yang luar biasa, dan ilmu yang tak ternilai. Terima kasih juga untuk semua momen stres dan begadang, yang ternyata mengasah ketahanan hidup saya.

4. Bapak Singgih Setiawan, M.M. yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih sudah mudah untuk ditemui, terima kasih sudah tidak menyulitkan mahasiswa bimbingannya untuk mencetak file skripsi saat bimbingan.
5. Bapak Ahmad Dzulfikar, M.Pd. selaku dosen wali saya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan selama perjalanan kuliah ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, terima kasih atas ilmunya selama 4 tahun ini.
7. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya, Elma Azkia Dewi, Wardah Mahirdini, Yusni Zahra, Renin Amalia, Maftukhaturiska, Nurul Azizah, dan Dewi Anisa yang telah memberikan dukungan motivasi dan semangat kepada saya.
8. Diri saya sendiri, terima kasih tetap menyelesaikan jalan perkuliahan yang kamu pilih walau sempat berpikir beberapa kali untuk berhenti. Terima kasih sudah sanggup mengejar gelar, mari lanjutkan pengejaran yang berikutnya.
9. *Last but not least*, teruntuk Rizki Adi Wijaya (*my fiancé*) yang sedang menempuh petualangan di Negeri Sakura, terima kasih atas segala dukungan, doa, dan cinta yang tiada henti. Keuletan dan semangatmu di negeri yang jauh di sana menjadi inspirasi terbesar saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpamu, mungkin skripsi ini hanya akan menjadi “*skrip-siap*”. Terima kasih telah menjadi *moodbooster* disaat *mood* saya sedang

berantakan dihantam revisian, yang selalu menguatkan dan menenangkan atas segala khawatir yang selalu saya keluhkan. Selamat menikmati sushi dan ramen favoritmu di sana, sementara di sini aku berhasil menyelesaikan “*menu skripsi*” yang tak kalah rumitnya.



ABSTRAK

Auliya Arfiani. Pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Terjadinya Kasus Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan).

Persepsi nasabah terbentuk melalui berbagai pengalaman, baik positif maupun negatif, yang mencakup aspek layanan seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan respon bank terhadap masalah. Sebagai institusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, BSI memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah. Tingkat keamanan yang tinggi dapat membangun dan memperkuat kepercayaan nasabah. Ketika bank menunjukkan komitmen terhadap keamanan, kepercayaan nasabah akan meningkat yang juga akan meningkatkan loyalitas mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Terjadinya Kasus Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan).

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner yang melibatkan 96 responden sebagai sampel. Teknik sampling yang diterapkan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan memanfaatkan SPSS versi 23.

Berdasarkan uji t (parsial), variabel persepsi nasabah (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi $0,590 > 0,05$, variabel keamanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi $0,931 > 0,05$, variabel kepercayaan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji statistik secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara

simultan terhadap variabel dependen dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,757 > 2,70$) dan nilai probabilitas (sig.) adalah $0,001 < 0,05$. Adapun dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,131 atau 13,1%. Artinya variabel dependen dapat menjelaskan variabel independen sebesar 13,1% dan 86,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dan tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Persepsi Nasabah, Keamanan, Kepercayaan, dan Loyalitas



ABSTRACT

Auliya Arfiani. The Influence of Customer Perception, Security, and Trust on BSI Customer Loyalty (Case Study Following Hacking and Service Disruption Incidents Among BSI Customers in Pekalongan Regency).

Customer perception is shaped by various experiences, both positive and negative, encompassing service aspects such as service quality, ease of access, and the bank's response to issues. As a financial institution operating based on Sharia principles, Bank Syariah Indonesia (BSI) has a significant responsibility to maintain the security and trust of its customers. A high level of security can build and strengthen customer trust. When the bank demonstrates a commitment to security, customer trust will increase, thereby enhancing their loyalty. The purpose of this study is to determine the influence of Customer Perception, Security, and Trust on BSI Customer Loyalty (Case Study Following Hacking and Service Disruption Incidents Among BSI Customers in Pekalongan Regency).

This research applies a quantitative approach. Data was collected through surveys with questionnaires involving 96 respondents as samples. The sampling technique applied is non-probability sampling with the method of purposive sampling. To analyze the data, the study used double linear regression and used SPSS version 23.

Based on the t test (partial), the customer perception variable (X_1) has no significant effect on the loyalty variable (Y) with a significance value of $0.590 > 0.05$, the security variable (X_2) has no significant effect on the loyalty variable (Y) with a significance value of $0.931 > 0.05$, the trust variable (X_3) has a significant effect on the loyalty variable (Y) with a significance value of $0.000 < 0.05$. The results of simultaneous statistical tests (f test) show that the independent variables together have a simultaneous effect on the dependent variable where the value of $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$ ($5.757 > 2.70$) and the probability value (sig.) is $0.001 < 0.05$. The results of the coefficient of determination test (R^2) show that

the Adjusted R Square value is 0.131 or 13.1%. This means that the dependent variable can explain 13.1% of the independent variable and 86.9% is influenced by other factors that cannot be explained and are not included in this research.

Keywords: Customer Perception, Security, Trust, and Loyalt



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Singgih Setiawan, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Dzulfikar, M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).

8. Bapak Drajat Stiawan M.Si. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Siti Aminah Chaniago, M.Si. selaku dosen penguji 2 dalam siding skripsi (munaqosah).
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
10. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
11. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
12. Rizki Adi Wijaya (*my fiancé*) yang telah memberikan saya semangat dan selalu menguatkan, yang selalu mengatakan bahwa saya bisa.
13. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Diri saya sendiri, terima kasih telah tetap melanjutkan perjalanan menempuh pendidikan ini walau kadang terus berpikir untuk berhenti.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 17 Juli 2024

Penulis,

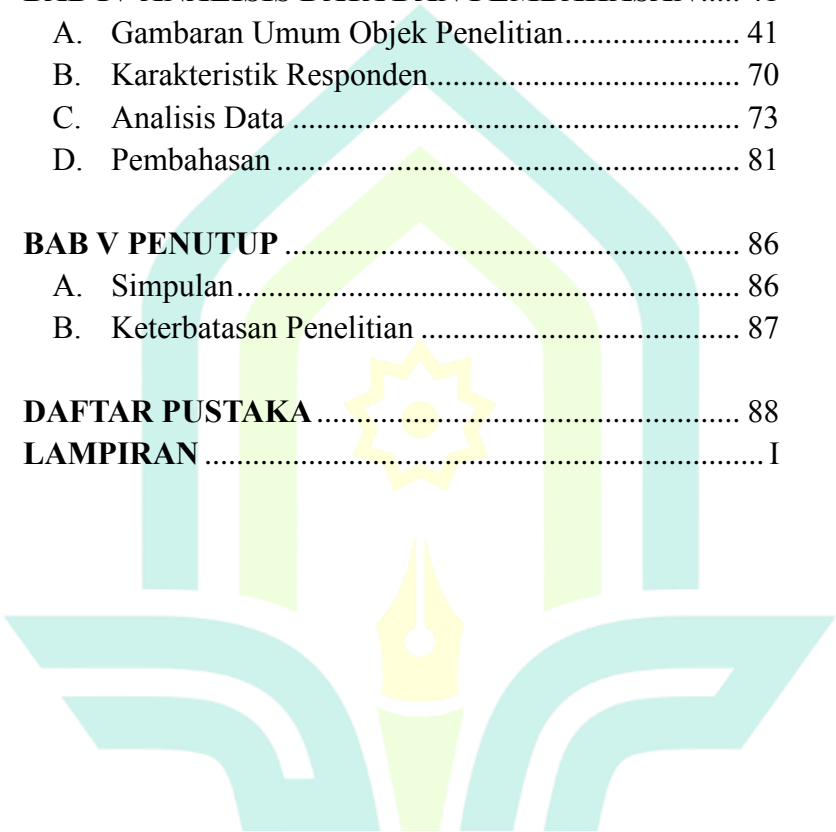


Auliya Arfiani

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
TRANSLITERASI	xvii
DAFTAR TABEL	xxvii
DAFTAR GAMBAR	xxviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Telaah Pustaka	18
C. Kerangka Berpikir/Model Penelitian.....	28
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian.....	29
C. <i>Setting</i> Penelitian	29

D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Variabel Penelitian.....	31
F. Sumber Data	33
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
H. Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Karakteristik Responden.....	70
C. Analisis Data	73
D. Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	I



TRANSLITERASI

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab - Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab - Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fenom satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab - Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi:

1. Konsonan
 2. Vokal (tunggal dan rangkap)
 3. Maddah
 4. Ta'marbutah
 5. Syaddah
 6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
 7. Hamzah
 8. Penulisan kata
 9. Huruf kapital
 10. Tajwid
1. **Konsonan**

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es

ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـي...	fathah dan ya	Ai	a dan u
ـِـو...	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَاعِلَ - fa`ala

ذُكِرَ - zukira

يَذْهَبُ - yazhabu

سَأَلُ	- suila
كَيْفَ	- kaifa
حَوْلَ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
أ...إ...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...و...	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-aṭfāl

- raudatulatfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah

- al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةَ - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّانَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

الْبِرُّ - al-birr

الْحَجُّ - al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam

transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ

- ar-rajulu

السَّيِّدُ

- as-sayyidu

الشَّمْسُ

- as-syamsu

القَلَمُ

- al-qalamu

البَدِيعُ

- al-badī'u

الْجَلَالُ

- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuḏūna

الْبُيُوتِ - an-nau'

سَيِّئَةٍ - syai'un

إِنَّ - inna

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلٌ - akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya, setiap kata baik fi'il, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرٌ
Wainnallāhalahuwakhairar-
rāziqīn

الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَالْمِيزَانَ الْكَيْلِ وَأَوْفُوا
Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

الْخَلِيلِ إِبْرَاهِيمَ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

ومرساها مجراها الله Bismillāhimajrehāwamursahā

بِسْمِ
يَلِإِ إِلِيهِ اسْتَطَاعَ مِنْ
أَلْبَيْتِ حَجِّ النَّاسِ عَلَيَّ
وَاللَّهُ

Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

رَسُولٌ إِلَّا مُحَمَّدٌ وَمَا	Wa mā Muhammadun illā rasl
مِبَارَكًا بِيَكَّةَ لِذِي لِلنَّاسِ وَضَعِ بَيْتِ أَوَّلَ إِنَّ	Inna awwalabaitinwuḍi’alinnāsilallaḏī bibakkatamubārakan
الْقُرْآنَ فِيهِ أَنْزَلَ الَّذِي رَمَضَانَ شَهْرَ	Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fīh al-Qur’ānu
	Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fīhil Qur’ānu

الْمِيْنِ بِالْأَفُقِ رَاهِ وَلَقَدْ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn
	Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn
الْعَالَمِيْنَ رَبِّ لِّلّٰهِ الْحَمْدُ	Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn
	Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

قَرِيْبٌ وَفَتَحَ اللّٰهُ	Naṣrunminallāhiwafathunqarīb
مِّنْ نَّصْرٍ	
جَمِيْعًا أَمْرَ اللّٰهِ	Lillāhi al-amrujamī'an
	Lillāhil-amrujamī'an
عَلِيْمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ	Wallāhabikullisyai'in 'alīm
وَاللّٰهُ	

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>).....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser).....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81

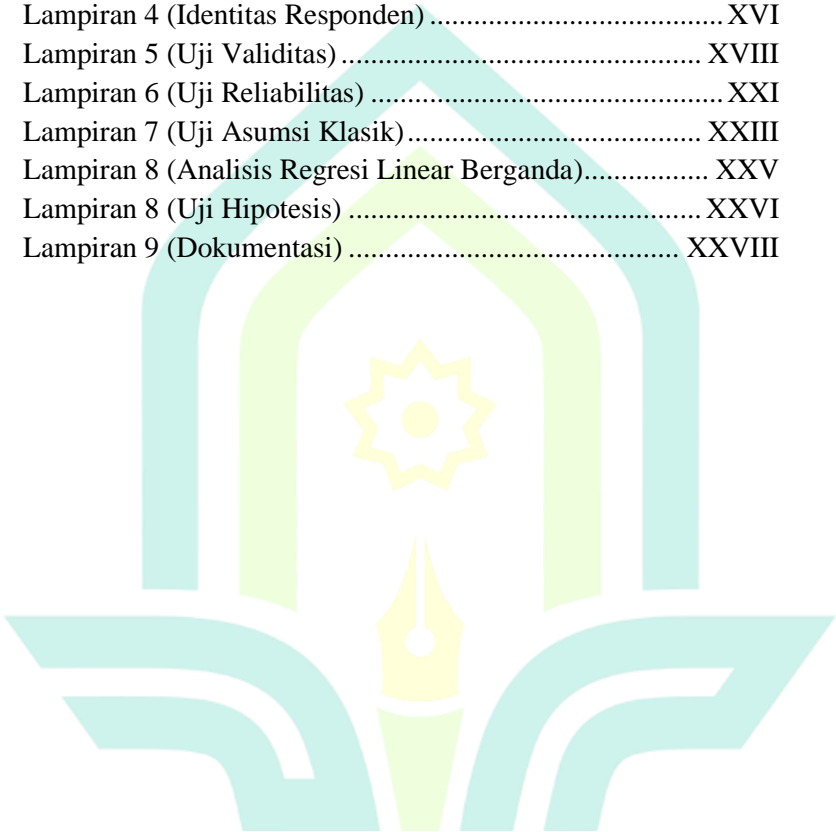
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengumuman BSI Melalui Akun Resmi Instagram	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir/Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas/Program Studi).....	I
Lampiran 2 (Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian)	II
Lampiran 3 (Kuesioner)	IV
Lampiran 4 (Identitas Responden)	XVI
Lampiran 5 (Uji Validitas)	XVIII
Lampiran 6 (Uji Reliabilitas)	XXI
Lampiran 7 (Uji Asumsi Klasik).....	XXIII
Lampiran 8 (Analisis Regresi Linear Berganda).....	XXV
Lampiran 8 (Uji Hipotesis)	XXVI
Lampiran 9 (Dokumentasi)	XXVIII



BAB I

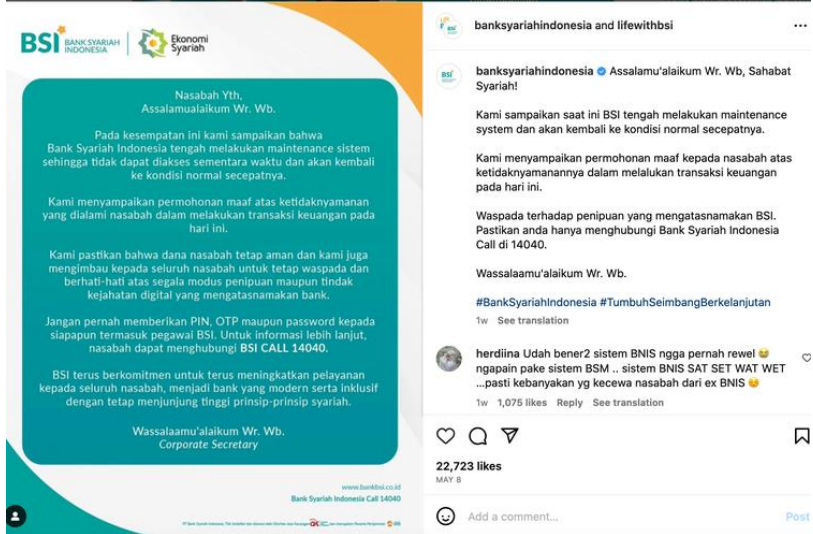
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi *digital* di sektor perbankan telah mendorong lahirnya layanan perbankan digital yang semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI), telah menerapkan layanan perbankan *digital* untuk memfasilitasi transaksi yang cepat, aman, dan efisien bagi nasabahnya. Namun, seiring dengan berkembangnya layanan perbankan *digital*, masalah terkait keamanan data dan layanan sering kali menjadi perhatian utama nasabah. Isu keamanan dalam perbankan *digital* merupakan hal yang sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi, kepercayaan, dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Kasus peretasan yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia pada tahun 2023 menjadi salah satu peristiwa yang menggemparkan dunia perbankan di Indonesia. Kasus ini bermula ketika nasabah BSI melaporkan insiden gangguan layanan, di mana mereka mengalami kesulitan dalam mengakses layanan *teller* di kantor cabang bank, mesin ATM, dan layanan BSI *Mobile*. Manajemen BSI kemudian mengumumkan melalui akun resmi Instagram mereka bahwa ketidaknyamanan dalam layanan disebabkan oleh pemeliharaan sistem. Meskipun layanan perbankan BSI secara bertahap pulih, namun belum sepenuhnya kembali normal. Direktur Utama BSI lalu menyatakan bahwa seluruh layanan, termasuk BSI *Mobile*, ATM, dan kantor cabang telah pulih sepenuhnya.

sehingga transaksi dapat dilakukan seperti biasanya (Agustinus Rangga Respati & Sukmana, 2023).



Gambar 1.1 Pengumuman BSI Melalui Akun Resmi Instagram

Namun, melalui akun Twitter, terungkap bahwa kelompok peretas yang dikenal sebagai LockBit 3.0 berhasil mengeksploitasi sistem BSI, mengakses dan mencuri sekitar 15 juta data pelanggan, informasi karyawan, dan sekitar 1,5 terabyte data lainnya. Walaupun BSI telah mengonfirmasi keamanan data dan dana nasabah setelah terjadinya gangguan layanan akibat serangan *cyber*, tampaknya kelompok peretas LockBit diduga berhasil meretas jutaan data nasabah BSI dan menjualnya di *dark web* setelah bernegosiasi dengan pihak BSI. Dalam dialog di akun Twitter, LockBit mengancam untuk mengungkap data yang dicuri jika BSI tidak membayar uang tebusan (Agustinus Rangga Respati & Sukmana, 2023).

Peretasan ini menyebabkan gangguan pada layanan perbankan *digital* BSI selama beberapa hari,

sehingga memengaruhi aktivitas finansial para nasabah di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Pekalongan. Gangguan ini bukan hanya mengganggu kelancaran transaksi, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data dan dana yang dimiliki nasabah. Setelah kejadian tersebut, persepsi nasabah terhadap keamanan layanan *digital* BSI dipertanyakan. Persepsi negatif dapat timbul jika nasabah merasa bahwa bank tidak mampu melindungi keamanan data dan transaksi mereka. Kejadian ini juga berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap BSI, yang mana kepercayaan merupakan elemen krusial dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kepercayaan yang menurun dapat menyebabkan nasabah ragu untuk terus menggunakan layanan perbankan yang sama atau bahkan berpindah ke bank lain yang dianggap lebih aman dan andal.

Loyalitas nasabah sangat penting bagi keberlangsungan suatu bank, terutama di era persaingan yang ketat di industri perbankan *digital*. Loyalitas nasabah tidak hanya didorong oleh kepuasan terhadap layanan, tetapi juga oleh persepsi keamanan dan kepercayaan yang dibangun antara bank dan nasabah.

Ramdani et al. (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, begitu juga dengan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Lebih lanjut, Hidayati (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa penelitian ini menunjukkan secara parsial dan simultan kualitas layanan, keamanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Namun, kepuasan

nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI *Mobile* di Purwokerto.

Adapun menurut Apriliani et al. (2020), melalui pengujian dalam penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *member cards*. Sedangkan *brand image* mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *member cards* dan kepercayaan pelanggan juga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *member cards*. Selanjutnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Hendri (2020) mengungkapkan bahwa keamanan tidak memengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Bengkulu, sementara resiko dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di bank tersebut.

Meskipun beberapa penelitian telah membahas pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap loyalitas nasabah dalam konteks perbankan, terdapat kekurangan dalam fokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya pasca kasus peretasan dan gangguan layanan. Mengingat pentingnya peran persepsi, keamanan, dan kepercayaan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah, penelitian ini diperlukan untuk mengkaji bagaimana tiga faktor tersebut berperan dalam menentukan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan konteks ini, judul penelitian ditetapkan sebagai **“Pengaruh Persepsi Nasabah, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI (Studi Kasus Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan merinci informasi yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah persepsi nasabah, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian dapat dirinci sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah terhadap loyalitas nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah

Penelitian ini memberikan sejumlah manfaat yang meliputi:

1. Manfaat Praktis

Memberikan pandangan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) tentang apa yang diharapkan dan dikhawatirkan oleh nasabah terkait keamanan sistem informasi, sehingga BSI bisa mengidentifikasi serta menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memperkuat perlindungan sistem informasi mereka

serta memberikan petunjuk praktis kepada lembaga perbankan syariah lain yang menghadapi situasi serupa, sehingga mereka dapat mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan dalam sistem keamanan mereka.

2. Manfaat Teoritis

Berkontribusi pada peningkatan pengetahuan akademis mengenai keamanan dalam lingkup perbankan syariah dan menyajikan fondasi yang dapat dijadikan landasan untuk studi lanjutan.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, pembahasan akan diatur secara terstruktur guna mempermudah pemahaman pembaca. Berikut adalah tata cara penyusunan pembahasan yang diterapkan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan elemen-elemen pokok dalam penelitian, termasuk latar belakang permasalahan mengenai persepsi, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian tersebut.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan dasar teoritis yang didapat dari literatur-literatur yang relevan (persepsi, keamanan, kepercayaan, loyalitas), bahasan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel, variabel

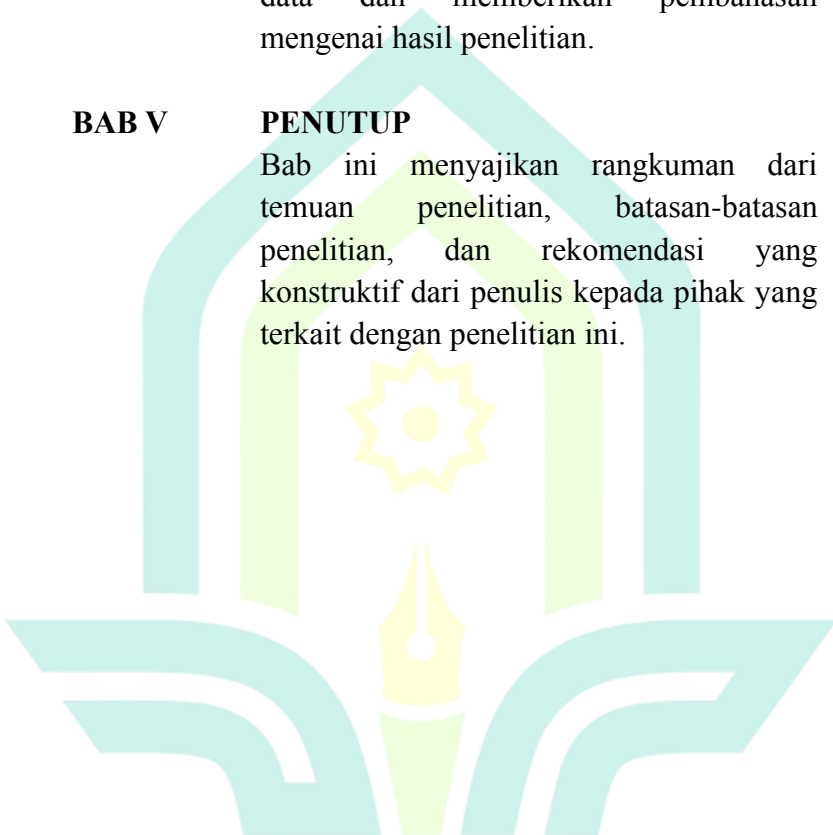
penelitian, sumber data. Selain itu, bab ini membahas cara pengumpulan data dan metode yang diterapkan dalam menganalisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan memberikan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan rangkuman dari temuan penelitian, batasan-batasan penelitian, dan rekomendasi yang konstruktif dari penulis kepada pihak yang terkait dengan penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel persepsi nasabah (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,590 > 0,05$, menunjukkan bahwa persepsi nasabah tidak cukup kuat untuk mempengaruhi loyalitas nasabah.
2. Variabel keamanan (X_2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,931 > 0,05$, menunjukkan bahwa keamanan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah.
3. Variabel kepercayaan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah.
4. Secara simultan, variabel persepsi nasabah (X_1), keamanan (X_2), dan kepercayaan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y). Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,757 > 2,70$) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ mendukung hal ini. Namun, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,131 atau 13,1% menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari variabel loyalitas yang dijelaskan oleh ketiga variabel ini, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa kendala yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Waktu, biaya, dan tenaga yang terbatas telah menghambat penelitian ini sehingga mungkin kurang maksimal.
2. Hanya 96 responden sebagai sampel yang diambil sehingga masih kurang untuk mencerminkan situasi yang sebenarnya secara menyeluruh.
3. Saat proses pengumpulan data, jawaban yang diperoleh dari responden melalui kuesioner tidak selalu mencerminkan pandangan yang sesungguhnya. Ini dapat dipengaruhi oleh variasi dalam pemahaman, persepsi, dan pola pikir, serta oleh faktor seperti tingkat kejujuran saat mengisi kuesioner.
4. Keterbatasan dalam literatur yang tersedia sebelumnya menyulitkan peneliti untuk mendapatkan landasan yang memadai, yang mengakibatkan adanya kelemahan baik dalam hasil penelitian maupun analisisnya.
5. Nilai *Adjusted R Square* yang rendah (13,1%) menunjukkan bahwa variabel persepsi nasabah, keamanan, dan kepercayaan hanya menjelaskan sebagian kecil variasi dalam loyalitas. Ini mengindikasikan adanya banyak faktor lain yang memengaruhi loyalitas nasabah yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, F. A. (2024). *Pengaruh Persepsi dan Pengalaman Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Tetap Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Crime (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)*. Universitas Ahmad Dahlan.
- Agustinus Rangga Respati, & Sukmana, Y. (2023). *Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai "Hacker" Minta Tebusan*. Kompas.Com.
- Apriliani, D., S, N. B., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 19–28.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Deddy, M. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Fisher, R. A. (1925). *Statistical Methods for Research Workers*.
- Geer, D. (2003). *The Risks of Key Recovery, Key Escrow, and Trusted Third-Party Encryption*. ACM.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (1st ed.). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed.).

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gosset, W. S. (1908). *The Probable Error of a Mean*. Biometrika.

Gujarati, D. N. (2003). *Basic Econometrics*. McGraw-Hill.

Hendri, J. (2020). *Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Hidayati, R. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Nasabah Pengguna BSI Mobile di Purwokerto)*. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Huda, M., & Azar, M. A. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Lokasi, Pelayanan, Jasa dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Unit Desa "Tani Mulyo" Karanglangit Lamongan. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 13(1), 22–34. <https://doi.org/10.52166/humanis.v13i1.2186>

I. Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. Holt, Rinehart and Winston. <https://www.amazon.com/Foundations-Behavioral-Research-Research-Psychology/dp/0030518117>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education Inc.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (Edisi 15)*. Pearson Education Inc.
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Manurung, H., & Wijaya, L. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Aplikasi eBranch BCA dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Central Asia TBK, KCU Tanjung Priok. *Journal for Business and Entrepreneurship*, 4(1), 58–66.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2012). *Introduction to Linear Regression Analysis* (5th ed.). Wiley.
- Mouren, M. (2004). Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJP Bumi Putra. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3(3), 289–308.
- Nirwana, B. E. (2021). *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank NTB Syariah Untuk Pembayaran Online Shop*. UIN Mataram.
- Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). The Halo Effect: Evidence for Unconscious Alteration of Judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(4), 250–256.
- O'Brien, R. M. (2007). *A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors*. 41(5), 673–690.

- Octavia, D. (2023). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Menggunakan Muamalat DIN Melalui Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia)* (Vol. 47, Issue 1).
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002>
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950>
<https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007>
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816>
<https://doi.org/10.1016/j.tr.2020.03.015>
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.
- Prasetji, R., & Ihalauw, J. J. O. . (2005). *Perilaku Konsumen*. Andi Offset.
- Pratama, G. (2024). *Peneliti Harvard Tekankan Pentingnya Nasabah Wanita bagi Industri Perbankan, Apa Alasannya?* Infobank.
<https://infobanknews.com/peneliti-harvard-tekankan-pentingnya-nasabah-wanita-bagi-industri-perbankan-apa-alasannya/>
- Priansa, D. J. (2017a). *Perilaku Konsumen*. Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017b). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2024). *Bank Syariah Indonesia*. Website BSI.
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. *International Journal of Computer Applications*, 2.
- Ramdani, G. T., Yusnita, R. T., & Barlian, B. (2024).

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya). *Business and Management Journal*, 02, 21–29.

Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. CV Budi Utama.

Schneier, B. (2015). *Data and Goliath: The Hidden Battles to Collect Your Data and Control Your World*. W.W. Norton & Company.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.

Walgito, B. (2004). *Ilmu Psikolog*. 70.

Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset.

Wibowo. (2011). *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang* (1st ed.). Rajawali Press.

Zakiah, Z., Syamsuddin, & Pratama, V. Y. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan). *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75–86.
<https://doi.org/10.28918/velocity.v3i1.6989>

