



**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN  
RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI  
PASCA KASUS SERANGAN SIBER TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**RIFQI RAHADHIN ANDRIANTO 2010116068**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN  
RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI  
PASCA KASUS SERANGAN SIBER TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**RIFQI RAHADHIN ANDRIANTO 2010116068**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rifqi Rahadhin Andrianto

NIM : 2010116068

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Rifqi Rahadhin Andrianto)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifqi Rahadhin Andrianto  
NIM : 2010116068  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Pasca Kasus Serangan Siber Tahun 2023**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 26 Juni 2024

Yang menyatakan,

  
(Rifqi Rahadhin Andrianto)

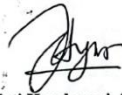
SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN  
RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI  
PASCA KASUS SERANGAN SIBER TAHUN 2023

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIFQI RAHADHIN ANDRIANTO 2010116068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 26 Juni 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, S.E, M.M.  
Ketua Penguji



Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E.  
Penguji I



Prima Dwi Priyatno, B.A., M.E.  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubedah, S.E, M.M.  
Dekan



Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 Juli 2024

***The Effect of Satisfaction, Trust, & Religiosity on Customer Loyalty of Bank  
Syariah Indonesia After the Cyber Attack Case 2023***

By Rifqi Rahadhin Andrianto

***Abstract***

*Customer loyalty in banking is important, but loyalty can decrease when experiencing a some case, for example, such as the case of a cyber attack experienced by Bank Syariah Indonesia in 2023. PT Bank Syariah Indonesia was hit by a Ransomware attack carried out by a Hacker who is often called Lockbit. This study aims to analyze the effect of satisfaction, trust, and religiosity on the loyalty of Indonesian Islamic bank customers who live in Jabodetabek after the cyber attack case. This research is quantitative and obtains primary data from questionnaires distributed to BSI Jabodetabek customers who are 17 years and over and already have an account before the cyber attack occurred. This study has a sample of 100 respondents, while the analysis technique used in this study uses the help of the SmartPLS application. Then the data is tested using the Outer model, Inner model, and Hypothesis testing. This study has the results that the satisfaction variable affects customer loyalty, the trust variable affects customer loyalty, and the religiosity variable has no effect on customer loyalty.*

***Keywords:*** *customer, loyalty, religiosity, satisfaction, trust.*

# **Pengaruh Kepuasan, kepercayaan, & Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Kasus Serangan Siber 2023**

Oleh Rifqi Rahadhin Andrianto

## **Abstrak**

Loyalitas nasabah dalam perbankan merupakan hal yang penting, namun loyalitas dapat menurun ketika mengalami suatu kejadian khusus, contohnya seperti kasus serangan siber yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia pada tahun 2023. PT Bank Syariah Indonesia terkena serangan Ransomware yang dilakukan oleh Hacker yang sering disebut Lockbit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan, dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia yang berdomisili di Jabodetabek pasca kasus serangan siber. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan memperoleh data primer dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah BSI Jabodetabek yang telah berusia 17 tahun ke atas dan telah memiliki rekening sebelum serangan siber terjadi. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 100 responden, sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS. Kemudian data diuji dengan menggunakan Outer model, Inner model, dan uji Hipotesis. Penelitian ini memiliki hasil bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** nasabah, loyalitas, kepuasan, kepercayaan, religiusitas



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Rabu , tanggal 26 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rifqi Rahadhin Andrianto

No.Pokok Mahasiswa : 2010116068

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Pasca Kasus Serangan Siber Tahun 2023-2024**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus*\*)

#### Penguji

| No | Dosen Penguji                 | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|-------------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Tati Handayani, SE, MM        | Ketua          | 1.           |
| 2  | Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E | Anggota I      | 2.           |
| 3  | Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E. | Anggota II **) | 3.           |

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Ekonomi Syariah S.1

Ade Nur Rohim, M.E.I.,CDIF.



## PRAKATA

Puji dan syukur peneliti ucapkan pada Allah SWT karena dengan segala rahmatnya peneliti mampu menyelesaikan penelitian yang dituliskan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan, kepercayaan, & Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Kasus Serangan Siber 2023”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E. selaku dosen pembimbing atas motivasi, arahan, bimbingan yang bermanfaat sepanjang penyusunan penelitian ini. Peneliti juga ingin mengucapkan kepada semua jajaran civitas akademika di Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang sudah memberikan pengetahuan dan wawasan selama penelitian ini disusun.

Untuk yang paling utama, peneliti mengucapkan terima kasih untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta peneliti, Dyasa Andrianto dan Nasrokhah Ernawati. Kakak Marsha Hanin Andrianto yang selalu turut serta memberikan dukungan dan doa dalam proses penyusunan skripsi.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang kepada teman-teman seperjuangan saya, seperti Anfas, Amar, Ihsan, Esa, Choirul, Faiz, Omar, Haykal, Hilmi, Jalan, dan yang telah turut membantu dalam berdiskusi dan bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini. Terakhir, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh Nasabah BSI yang merupakan Responden yang sudah bersedia untuk membantu mengisi kuesioner penelitian. Serta teman - teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga Penelitian ini bermanfaat.

Jakarta, 21 Juni 2024

Rifqi Rahadhin Andrianto

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL                                   | i         |
| HALAMAN JUDUL                                    | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN                               | v         |
| <i>Abstract</i>                                  | vi        |
| Abstrak  | vii       |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI                       | viii      |
| PRAKATA  | ix        |
| DAFTAR ISI                                       | x         |
| DAFTAR TABEL                                     | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR                                    | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN                                  | xv        |
| <br>   |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang                               | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah                              | 8         |
| 1.3 Tujuan Penelitian                            | 8         |
| 1.4 Manfaat Penelitian                           | 8         |
| <br>   |           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                   | <b>9</b>  |
| 2.1 Landasan Teori                               | 9         |
| 2.1.1 Loyalitas Nasabah                          | 9         |
| 2.1.2 Kepuasan                                   | 11        |
| 2.1.3 Kepercayaan                                | 13        |
| 2.1.4 Religiositas                               | 14        |
| 2.1.5 Konsep Seragan Siber                       | 17        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu                         | 18        |
| 2.3 Model Penelitian                             | 26        |
| 2.4 Hipotesis                                    | 26        |
| <br>   |           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                 | <b>28</b> |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 28        |
| 3.1.1 Definisi Operasional                       | 28        |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel                        | 29        |

|                                 |   |           |
|---------------------------------|---|-----------|
| 3.2                             | Populasi dan Sampel   | 31        |
| 3.2.1                           | Populasi  | 31        |
| 3.2.2                           | Sampel  | 31        |
| 3.3                             | Teknik Pengumpulan Data   | 32        |
| 3.3.1                           | Jenis Data  | 32        |
| 3.3.2                           | Sumber Data   | 32        |
| 3.3.3                           | Pengumpulan Data  | 33        |
| 3.4                             | Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis  | 33        |
| 3.4.1                           | Analisis Data Deskriptif  | 33        |
| 3.4.2                           | Analisis Statistik Deskriptif   | 33        |
| 3.4.3                           | <i>Outer Model</i>  | 34        |
| 3.4.4                           | <i>Inner Model</i>  | 36        |
| 3.4.5                           | Uji Hipotesis   | 36        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>  |   | <b>38</b> |
| 4.1                             | Deskripsi Objek Penelitian  | 38        |
| 4.2                             | Deskripsi Data Penelitian   | 38        |
| 4.2.1                           | Deskripsi Data Responden)   | 38        |
| 4.3                             | Analisis Data Deskriptif  | 41        |
| 4.4                             | Analisis dan Uji Hipotesis  | 47        |
| 4.4.1                           | Model Pengukuran (Outer Model)  | 47        |
| 4.4.2                           | Model Pengukuran  | 51        |
| 4.4.3                           | Uji Hipotesis   | 52        |
| 4.5                             | Pembahasan  | 54        |
| 4.5.1                           | Pengaruh Kepuasan pada loyalitas terhadap loyalitas nasabah BSI pasca kasus serangan siber tahun 2023 | 54        |
| 4.5.2                           | Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bsi pasca kasus serangan siber tahun 2023             | 55        |
| 4.5.3                           | Pengaruh Religiositas pada Loyalitas Nasabah BSI Pasca Kasus Serangan Siber Tahun 2023                | 56        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> |   | <b>58</b> |
| 5.1                             | Simpulan  | 58        |
| 5.2                             | Keterbatasan Penelitian   | 59        |
| 5.3                             | Saran   | 59        |
| DAFTAR PUSTAKA                  |   | 60        |

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> | 65 |
| <b>LAMPIRAN</b>      | 67 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu                   | 23 |
| Tabel 2. Skala Likert                                   | 30 |
| Tabel 3. Pengukuran Variabel                            | 30 |
| Tabel 4. Keterangan Pada Nilai Responden                | 34 |
| Tabel 5. Tingkat Reliabilitas                           | 35 |
| Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin        | 39 |
| Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Usia                 | 39 |
| Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan | 40 |
| Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan            | 40 |
| Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Domisili            | 41 |
| Tabel 11. Loading Factor                                | 48 |
| Tabel 12. Average Variance Extracted (AVE)              | 50 |
| Tabel 13. Uji Reliabilitas                              | 50 |
| Tabel 14. R-Square                                      | 51 |
| Tabel 15. Uji T-Statistik                               | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Perkembangan Aset, Pembiayaan, dan Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Selama Lima Tahun Terakhir | 1  |
| Gambar 2. Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Indonesia 2023  | 6  |
| Gambar 3. Model Penelitian  | 26 |
| Gambar 4. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Nasabah  | 42 |
| Gambar 5. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan   | 43 |
| Gambar 6. Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan  | 45 |
| Gambar 7. Tanggapan Responden terhadap Religiositas   | 46 |
| Gambar 8. Output PLS  | 49 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Lembar Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi            | 67  |
| Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Penelitian                          | 68  |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian                                   | 87  |
| Lampiran 4. Deskripsi Data Responden dan Hasil Analisis Deskriptif | 97  |
| Lampiran 5. Output Outer Model PLS                                 | 100 |
| Lampiran 6. Hasil Output Model PLS                                 | 101 |
| Lampiran 7. Catatan Hasil Revisi Penguji                           | 104 |
| Lampiran 8. Lembar Monitoring Bimbingan                            | 105 |