



**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI JAKARTA PASCA SERANGAN SIBER**

SKRIPSI

ACHMAD KURNIA 2210116070

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA DI JAKARTA PASCA SERANGAN SIBER**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**

ACHMAD KURNIA 2210116070

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Achmad Kurnia

NIM : 2210116070

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

Jakarta, 10 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Achmad Kurnia)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Achmad Kurnia
NIM : 2210116070
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Jakarta Pasca Serangan Siber

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 mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Achmad Kurnia)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

DETERMINAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI JAKARTA PASCA SERANGAN SIBER

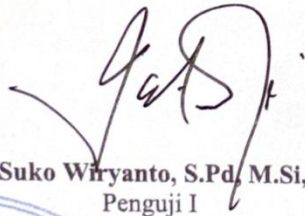
Dipersiapkan dan disusun oleh:

ACHMAD KURNIA 2210116070

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF
Ketua Penguji



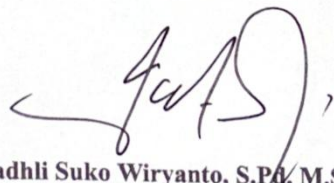
Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Penguji I



Dra. Fitri Yetty, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E, M.M.
Dekan



Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Desember 2025

***Analysis Of Determinants Of Customer Loyalty In Bank Syariah Indonesia In
Jakarta***

By Achmad Kurnia

Abstract

The phenomenon of rapid growth in Islamic banking in Indonesia, particularly Bank Syariah Indonesia (BSI), is noteworthy because customer loyalty remains high despite a crisis of confidence caused by cyber attacks in 2023. This situation necessitates a study of the factors that influence customer loyalty. This study aims to analyse the influence of Islamic Financial Literacy, Brand Trust, and Service Quality on BSI Customer Loyalty in Jakarta. The study uses a quantitative approach with non-probability sampling techniques and involves 100 BSI customer respondents. Data were collected through an online questionnaire with a 1–4 Likert scale and processed using Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) through SmartPLS to test the validity, reliability, and structural relationships between variables. The results showed that Sharia Financial Literacy, Brand Trust, and Service Quality each had a positive and significant effect on Customer Loyalty. These findings emphasise the importance of strengthening Islamic literacy, brand trust, and service quality in efforts to maintain and increase BSI customer loyalty.

Keywords : Sharia Financial Literacy, Brand Trust, Service Quality, Customer Loyalty.

Analisis Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Jakarta

Oleh Achmad Kurnia

ABSTRAK

Fenomena perkembangan pesat perbankan syariah di Indonesia, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), menarik perhatian karena loyalitas nasabah tetap tinggi meskipun sempat terjadi krisis kepercayaan akibat serangan siber pada tahun 2023. Kondisi ini mendorong perlunya kajian mengenai faktor apa saja yang memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan Merek, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah BSI di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik non-probability sampling dan melibatkan 100 responden nasabah BSI. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert 1–4 dan diolah menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan struktural antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan Merek, dan Kualitas Layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Berdasarkan hasil penelitian temuan ini menegaskan pentingnya penguatan aspek literasi syariah, kepercayaan terhadap merek, dan kualitas layanan dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah BSI.

Kata Kunci : Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 10 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Achmad Kurnia
NIM : 2210116070
Program Studi : Ekonomi Syariah S1
Judul Tugas Akhir :

Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Jakarta Pasca Serangan Siber

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Utang**, dengan Nilai Rata-Rata ^{83,40} dan Nilai Huruf A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF	Ketua	
2	Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF	Anggota I	
3	Dra. Fitri Yetty, M.M.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 10 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Ekonomi Syariah S1

Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd.,M.Si.,CDIF

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Jakarta Pasca Serangan Siber”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. bu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
2. Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd., M.Si., CDIF, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Ibu Dra. Fitri Yetty, M.M. selaku dosen pembimbing serta penguji 2 penulis, yang senantiasa telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF dan Bapak Fadhli Suko Wiryanto, S.Pd, M.Si, CDIF selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti diberikan kepada penulis.
6. Rekan seperjuangan saya ada Kibut, Zhafar, Dzikri, Haikal, Raqul, Wahyu, Adin, Pilar, Faqih, Riyan, dan Akmal yang senantiasa memberikan semangat, membantu, serta kebersamai penulis dalam suka dan duka selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Partner saya Arin Nanda Auliawan yang turut membantu penulis dalam memberikan bantuan moral, dan kebersamai penulis dalam suka dan duka selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang bermanfaat serta referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 06 Desember 2025

Achmad Kurnia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Loyalitas.....	10
2.1.2. Literasi Keuangan Syariah	11
2.1.3. Kepercayaan Merek	13
2.1.4. Kualitas Layanan.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Model Penelitian	29
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.1.1. Definisi Operasional.....	31
3.1.2. Pengukuran Variabel	32
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.2.1. Populasi	34
3.2.2. Sampel.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1. Jenis Data	35
3.3.2. Sumber Data.....	36
3.3.3. Pengumpulan Data	36
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	36

3.4.1. Teknik Analisis Data	36
3.4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.4.3. Model Pengukuran (Outer Model).....	38
3.4.4. Model Struktural (Inner Model).....	39
3.4.5. Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	41
4.2.1. Deskripsi Data Responden	42
4.2.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis.....	49
4.3.1. Model Pengukuran (Outer Model).....	49
4.3.2. Model Struktural (Inner Model).....	53
4.3.3. Uji Hipotesis.....	56
4.4. Pembahasan.....	57
4.4.1. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah BSI	57
4.4.2. Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Nasabah BSI.....	58
4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah BSI.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
RIWAYAT HIDUP.....	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kinerja Keuangan dan Pertumbuhan Bank Syariah Indonesia	2
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu Penelitian Terkait dengan Loyalitas.....	25
Tabel 3. Skala Likert	32
Tabel 4. Pengukuran Nilai Variabel.....	33
Tabel 5. Interpretasi Nilai Responden	38
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Croanbach's Alpha	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	43
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan.....	44
Tabel 11. Hasil Outer Loading	49
Tabel 12. Average Variance Extracted (AVE).	52
Tabel 13. Uji Realibilitas.....	52
Tabel 14. Hasil R-Square	54
Tabel 15. Uji T	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Survei Jenis Bank Syariah Populer di Kalangan Masyarakat	3
Gambar 2. Model Penelitian	29
Gambar 3. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas	45
Gambar 4. Tanggapan Responden terhadap Literasi Keuangan Syariah	46
Gambar 5. Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Merek.....	47
Gambar 6. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan.....	48
Gambar 7. Hasil Penyesuaian Output	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang

Lampiran 2 Kartu Monitoring Bimbingan

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Kuisisioner Penelitian

Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 7 Hasil Output Outer Model PLS 4.0

Lampiran 8 Hasil Output Model PLS