

**PENGARUH *DIGITAL RESILIENCE*, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN
TERHADAP *LOYALITAS* NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh:

AKBAR TANJUNG

NIM. 2116050068

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H /2026 M

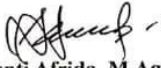
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Pengaruh Digital Resilience, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia” yang disusun oleh Akbar Tanjung, Nim 2116050068 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Jum’at, tanggal 13 Februari 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program starta satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah

Padang, 24 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP.197709052007012021

Sekretaris


Andre Wiratha, SE.Sv., MM
NIP.199001252023211019

Anggota

Penguji I


Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

Penguji II


Andre Wiratha, SE.Sv., MM
NIP.199001252023211019

Pembimbing

Pembimbing I


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP.197709052007012021

Pembimbing II


Riandy Mardhika Adif, SE., MM
NIP.199303132019031013

Menegaskan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang




Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “PENGARUH *DIGITAL RESIELENCE*, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA” disusun oleh Akbar Tanjung, Nim. 2116050068 telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 2 Februari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021



Riandy Mardhika Adif, SE., MM
NIP. 199303132019031013

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH DIGITAL RESIELENCE, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 2 Februari 2026

Yang Menyatakan



AKBAR TANJUNG
NIM. 2116050068

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah “**PENGARUH *DIGITAL RESILIENCE*, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**” disusun oleh **Akbar Tanjung, Nim. 2116050068**, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Digital Resilience*, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah BSI di Kota Padang dengan jumlah sampel 96 responden. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Digital Resilience* Dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Namun, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Digital Resilience*, Kepercayaan, Keamanan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The title of this research is **"THE EFFECT OF DIGITAL RESILIENCE, TRUST, AND SECURITY ON CUSTOMER LOYALTY OF INDONESIAN SYARIAH BANK"** was written by Akbar Tanjung, Student ID Number 2116050068, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Imam Bonjol State Islamic University, Padang. This study aims to analyze the influence of Digital Resilience, Trust, and Security on customer loyalty of Indonesian Syariah Bank. The study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to BSI customers in Padang City, with a sample size of 96 respondents. Data analysis used Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of the SmartPLS 3 application. The results show that Digital Resilience and Security have a positive and significant effect on Customer Loyalty. However, Trust does not significantly influence customer loyalty.

Keywords: Digital Resilience, Trust, Security, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *Digital Resilience*, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia ”** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu ekonomi syariah.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis sadar akan keterbatasan dan kemampuan yang ada, namun walaupun demikian penulis sudah berusaha agar Skripsi ini sesuai yang diharapkan dan penulis menyadari bahwa tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak yang terkait maka Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayah Gusliwandi dan Ibu Farida Laili atas cinta dan kasih sayang, perhatian, bimbingan moral, nasehat, serta doa restu bagi penulis. Dan teruntuk nenek, acik, saudara-saudara penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, serta motivasi yang tidak pernah putus dalam setiap langkah penulis.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membimbing

penulis dengan moral dan materil selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang beserta jajarannya.
2. Bapak Prof Dr. Testru Hedra, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang Beserta jajarannya.
3. Ibuk Sri Ramadhan, SHI., M.SI selaku ketua Prodi Perbankan Syariah dan Bapak Rahmat Kurnia, S.E., M.E, CRP, CIFA, selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Almizan, SHI, M.A, selaku dosen penasehat akademik (PA) yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Riandy Mardhika Adif, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, pengarahan dan sumbangan pemikiran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Roni Andespa, S.E, MM dan Bapak Andre Wiratha, MM., CRP selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ekonimi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta mendidik penulis selama kuliah.
8. Untuk teman-teman penulis, Yaitu teman-teman seangkatan Bp 21 terutama

Persya B dan teman yang pernah di temui penulis terimakasih atas suka maupun duka selama perkuliahan, serta telah sama-sama berjuang sampai akhir.

9. Kepada (P.F) yang selalu memberikan dukungan selama dalam mengerjakan skripsi ini penulis ucapkan terimakasih dan sukses selalu dan semoga dalam lindungan allah SWT.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin Yaa Rabbal” Alamiin...

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padang, 2 Februari 2026



Akbar Tanjung
NIM.2116050068

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEORSINILAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kajian Teoritis	14
1. <i>Grand Theory</i>	14
2. Loyalitas Nasabah.....	15
3. <i>Digital Resilience</i>	19
4. Kepercayaan.....	25
5. Keamanan	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Hubungan Antar Variabel	38
D. Kerangka Berfikir.....	41
E. Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi.....	42
C. Jenis Data dan Sumber Data	43
1. Data primer	43
2. Data Sekunder.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Kuesioner.....	44
E. Populasi dan Sampel	45

F. Defenisi operasional variabel.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	50
1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	52
2. Evaluasi Model Structural (inner model)	54
3. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Objek Penelitian	58
B. Gambaran Umum Responden	59
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
C. Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
1. TCR Variabel Digital Resilience (X1).....	64
2. TCR Variabel Kepercayaan (X2)	65
3. TCR Variabel Keamanan (X3)	66
4. TCR Variabel Loyalitas Nasabah(Y).....	66
D. Hasil Analisis Data Penelitian Uji SEM (Strukturak Equation Modeling).....	67
1. Analisisi Outer Model.....	67
2. Analisis Inner Model	75
3. Uji Hipotesis	79
4. Pembahasan	82
E. Implikasi Penelitian.....	90
1. Implikasi Teoritis.....	90
2. Implikasi Praktis	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Keamanan Siber	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Data	43
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4. 2 Usia Responden	61
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	62
Tabel 4. 5 Tingkat Pencapaian Responden	64
Tabel 4. 6 TCR Digital Resielence	65
Tabel 4. 7 TCR Kepercayaan	65
Tabel 4. 8 TCR Keamanan	66
Tabel 4. 9 TCR Loyalitas Nasabah	67
Tabel 4. 10 Nilai Outer Loading	69
Tabel 4. 11 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 4. 12 Nilai Cross Loading	72
Tabel 4. 13 Fornell-Lacker Creterion	73
Tabel 4. 14 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Realibility	74
Tabel 4. 15 Nilai R-Square (R2)	76
Tabel 4. 16 Nilai Q-Square (Q2)	77
Tabel 4. 17 Uji F-Square	77
Tabel 4. 18 Uji Path Coefficients	78
Tabel 4. 19 Uji Hipotesi Pengaruh Langsung	80
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis	82