

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *Digital Resilience*, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Digital Resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BSI, Semakin tinggi kemampuan nasabah dalam beradaptasi dengan layanan digital, memahami fitur, serta tetap nyaman menghadapi perubahan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka terhadap layanan BSI.
2. Kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BSI. Meskipun tingkat kepercayaan responden tergolong baik, namun dalam konteks ini kepercayaan belum cukup kuat untuk mendorong loyalitas. Hal ini diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden yang mayoritas berusia muda dan lebih kritis terhadap kualitas pengalaman digital.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BSI. Persepsi keamanan yang baik, termasuk perlindungan data, keamanan transaksi, serta minimnya gangguan sistem, mampu meningkatkan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI secara berkelanjutan.

B. Saran

1. Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian, nasabah Bank Syariah Indonesia disarankan untuk memanfaatkan layanan perbankan digital secara optimal dengan tetap memperhatikan aspek keamanan, seperti menjaga kerahasiaan data pribadi dan menggunakan fitur pengamanan yang tersedia, karena ketahanan digital dan keamanan terbukti berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, nasabah diharapkan bersikap proaktif dalam mengikuti informasi resmi dari bank agar dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman, sehingga hubungan jangka panjang dengan Bank Syariah Indonesia dapat terus terjaga.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Meskipun tingkat kepercayaan responden tinggi, variabel ini belum mampu mempengaruhi loyalitas. BS perlu meningkatkan konsistensi layanan digital, transparansi informasi, serta memperbaiki pengalaman pengguna agar kepercayaan yang ada dapat berubah menjadi loyalitas nyata.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain seperti kualitas layanan digital, pengalaman pengguna (*user experience*), atau persepsi risiko untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah digital banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pre. Yogyakarta, 2015.
- Al-ghifari, M Irza. "Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (2022): 421–34.
- Alhassan, M. D. Butler, M. "Digital Resilience and the Continuance Use of Mobile Payment Services." *ArXiv Preprint ArXiv:2108.09743*, 2021. <https://arxiv.org/abs/2108.09743>.
- Alhassan, M. D. "Conceptualising Digital Resilience Factors for Mobile Payment Services." *Journal of Financial Services Marketing* 27, no. 3 (2023): 123–34.
- Apriliani, Dwi, et. al. "“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard.”” *E-BISMA: Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi* 1, no. 1 (2020): 20–30.
- Astuti, Yulia Widi, Ratno Agriyanto, and Ahmad Turmudzi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 19, no. 3 (2020): 134–58. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>.
- Ata, Universitas Alma, and Loyalitas Nasabah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Bank Syariah Indonesia" 14, no. 1 (2024): 1–13. <https://doi.org/10.21927/jesi.3124.3483>.
- Binekasri, R. *Perkuat Keamanan Digital, BSI Gandakan Capex IT Jadi Rp580 M. CNBC Indonesia.*, 2023.
- Boh, W.Constantinides, P.Padmanabhan, B.Viswanathan, S. "Membangun Ketahanan Digital Terhadap Guncangan Besar." *MIS Quarterly* 47, no. 1 (2023): 343–360. https://www.researchgate.net/publication/368469691_Membangun_Ketahanan_Digital_terhadap_Guncangan_Besar.
- Boh, Waifong, Balaji Padmanabhan, and Robert H Smith. "Building Digital Resilience against Major Shocks." *MIS Quarterly* 47, no. 1 (2023): 343.
- Boin, Arjen, and Michel J.G. van Eeten. "The Resilient Organization." *Public Management Review* 15, no. 3 (2013): 429–45. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.769856>.
- Charnade, R. S. V. "“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami

- Kebocoran Data Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi Di Indonesia.” [Universitas Lampung], 2023. <http://digilib.unila.ac.id>.
- Dewi, Oleh, Kusuma Wardani, and Azka Redo Fahlefi. “Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah E-Banking BANK BNI).” *JPDSH Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora* 1, no. 8 (2022): 1665–72. <https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH>.
- Dupin, J., Pascal, A., & Godé, C. “Tinjauan Pustaka Sistematis Tentang Ketahanan Digital Dalam Organisasi: Menuju Konseptualisasi,” 2022. <https://doi.org/https://shs.hal.science/hal-03804269>.
- Fasa, Muhammad Iqbal, Is Susanto, Universitas Islam, Negeri Raden, Intan Lampung, and Kota Bandar Lampung. “ANALISIS PERAN KEAMANAN DATA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNAAN MOBILE BANKING” 2, no. 11 (2024).
- Fathan Budiman. “Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali.” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 2, no. 5 (2020): 142–66.
- Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida. “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah IndonesiaKCP Suropaticore Bandung.” *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, no. 1 (2022): 53–61.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.” *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan* 3, no. 2 (2020): 273–82.
- Hair, Jeffrey J. Risher, Marko Sarstedt, and Christian M. Ringle. “When to Use and How to Report the Result of PLS-SEM.” *European Business Review* 31, no. 1 (2019): 2–24. <https://doi.org/doi:10.1108/eb-11-2018-0203>.
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking.” *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4, no. 3 (2022): 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>.
- Handoko, A. D., dan Ronny. “Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking.” *Journal IMAGE* 9, no. 2 (2020): 79–91.
- Hartono, J and Abdilah W, *Partial Least Square – Alternatif Structural Equation*

Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis (Yogyakarta: C.V Andi Offsct, 2015)., n.d.

Helda Sari, Nora, and Muhammad Iqbal Fasa. "PT. Media Akademik Publisher PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH." *Jma* 2, no. 11 (2024): 3031–5220.

Hobbs, B., & Gennarini, A. (2021, 12 Oktober). "Mengapa Ketahanan Digital Harus Menjadi Prioritas Utama Bagi Perbankan." EY, 2021. https://doi.org/https://www.ey.com/en_gl/banking-capital-markets-risk-regulatory-transformation/why-digital-resilience-must-be-a-top-priority-for-banks.

Imam Ghozali and Hengki Latan. *Partial Least Square: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (Untuk Penelitian Empiris)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip, 2015.

Jannah, Miftahul, Syamsul Hilal, and Okta Supriyaningsih. "Jumlah Bank Syariah Tahun 2019-2023" 7, no. 1 (2025): 41–55.

Jaya, I. *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan*. Edited by Kencana. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2019.

Jin, B. and Park, J. Y. "Consumer Perception of Online Security: Influence on Trust and Online Purchase Intentions." *Clothing and Textiles Research Journal* 24, no. 1 (2006): 63–74. <https://doi.org/10.1177/0887302X06296865>.

Kementerian Agama RI. "*Buku Saku Perbankan Syariah*," 2013.

Klimontowicz, M.dkk. "Pengetahuan Sebagai Fondasi Ketahanan Di Pasar Perbankan Polandia." *Jurnal Elektronik Manajemen Pengetahuan* 14, no. 1 (2016): 58–72. https://www.researchgate.net/publication/299388870_Knowledge_sebagai_fondasi_ketahanan_polish_Banking_Market.

Kotler, dan Keller. *Marketing Management* . Pearson Education Limited., 2016.

Lau, G. T.; Lee, S. H. "Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty." *Journal of Market-Focused Management* 4, no. 4 (1999): 341–370. <https://doi.org/0.1023/A:1009886520142>.

Lenaini, I. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>.

Lubis, Adelina, Ihsan Effendi, and Dhian Rosalina. "Pengaruh Kepercayaan Dan

- Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Medan.” *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 4 (2022): 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>.
- Lutfi, A. “Pengaruh Komitmen, Relasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada PT. Teduh Makmur Semarang).” Universitas Diponegoro, 2011.
- Lutfiani, A. N., dan M. F. S. Musfiroh. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 50-64.
- Lutfiani, A. N., dan M. F. S. Musfiroh. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 50–64.
- McKinsey & Company. “Building Digital Resilience: Key Aspects for Effective Operations.” McKinsey & Company, 2021. <https://www.mckinsey.com/building-digital-resilience>.
- Mega, Cesariasari, and B.syarifuddin Latif. “Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Hotel Sotis Kemang.” *Open Jural System* 17, no. 5 (2022): 799.
- Memon, Aftab Hameed, and Ismail Abdul Rahman. “SEM-PLS Analysis of Inhibiting Factors of Cost Performance for Large Construction Projects in Malaysia: Perspective of Clients and Consultants.” *The Scientific World Journal* 2014 (2014). <https://doi.org/10.1155/2014/165158>.
- Nasution, Hanni Fadlilah. “Instrumen Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif (2016).” *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 4, no. 1 (2016): 59–75.
- Nsibande, Senzosenkosi. *The Impact of Data Breaches of Varying Severity on The Customer Loyalty of High Net Worth Individuals in Retail Banking.*. [Universit., 2020. https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/79631/Nsibande_Impact_2020.pdf.
- Nsibande, Senzosenkosi. “The Impact of Data Breaches of Varying Severity on The Customer Loyalty of High Net Worth Individuals in Retail Banking,” 2020.
- Nurdin, Aad Rusyad. “Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen Di Sektor Perbankan.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 2 (2018): 299. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no2.1665>.
- Paper, Working, and Glen L Urban. “MIT Sloan School of Management The Trust Imperative,” no. March (2003).

- Petrov, O.Rohozinski, R., and A. Motkin. "Resilience by Design: Creating Digital Resilience in Critical Sectors." *Resilience by Design*, 2021. <https://resiliencebydesign.com/health-sector>.
- Prayitno, R. A. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025.
- Putra, O. S., et. al. "Pengaruh Tarif, Keamanan Dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen." *Forum Ekonomi* 24, no. 1 (2022): 177–85.
- Rahadi, Dedi Rianto. "Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023." *CV. Lentera Ilmu Madani*, no. Juli (2023): 146.
- Rahamd Solling Hamid and Suhardi M Anwar. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. PT Inkubat. Jakarta, 2019.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat. Jakarta: Salemba Empat, 2021.
- Sarwono, Jonathan. "Mengenal PLS-SEM," 2012, 3–15.
- Sembiring, Elya Rosa Maharani, Nurbaiti Nurbaiti, and Aqwa Naser Daulay. "Pengaruh Ancaman Siber Ransomware Dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada." *Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 5, no. 4 (2024): 880–87.
- Setiawan, Muhammad Haiqal, Rachman Komarudin, and Desiana Nur Kholifah. "Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace." *Jurnal Infortech* 4, no. 2 (2022): 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>.
- Sihombing, Agustina. "Pengaruh Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sibolga." *JUMSI: Jurnal Manajemen Akuntansi* 3, no. 2 (2023): 1085–1092.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. 23rd ed. Bandung: alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2014.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas Bumi Aksara*, 2006.
- Sun, Haiyan, Changrong Yuan, Qian Qian, Shuzhi He, and Qiong Luo. "Digital

- Resilience Among Individuals in School Education Settings: A Concept Analysis Based on a Scoping Review.” *Frontiers in Psychiatry* 13, no. March (2022): 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.858515>.
- Swasta, Basu; Handoko, T. Hani. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Urfany, Nura. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.” [Universitas Islam Indonesia Yogyakarta]., 2022.
- Utami, Meliana, et. al. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 2 (2019): 170–78.
- Utami, A. R. H. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce.” *PRISMA: Platform Riset Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 6 (2020): 79–93.
- Veonnita, Rona. “Pengaruh PersepsiKemudahan , Kegunaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA” 06 (2022): 68–78.
- Weber, R., Staiger, M., & Schlegel, M. “Digital Resilience: How Companies Can Thrive in a Digitally Disrupted World.” *Journal of Business Strategy* 41, no. 6 (2020): 26–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JBS-10-2019-0194> ↵.
- World Economic Forum. “The Role of AI and Blockchain in the Future of Healthcare.” World Economic Forum Reports, 2020.
- Wu, H.; Cheng, Chih-Chung; Hussein, A. S. “What Drives Experiential Loyalty towards the Banks? The Case of Islamic Banks in Indonesia.” *International Journal of Bank Marketing* 37, no. 2 (2019): 595–620. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2018-0101>.
- Yunita, Nila Rachmawati; Sumarsono, Hadi; Farida, Umi. “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo).” *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2019): 90. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.243>.
- Yunitasari, Dewi; Lestariningsih, M. “Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant KFC” 5 (2018): 1–16.