
PENGARUH KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi pada Nasabah Bank Syariah di Bandar Lampung)

Miftahul Jannah¹, Syamsul Hilal², Okta Supriyaningsih³

^{1,2,3}UIN Raden Intan Lampung

Email: jannahmiftahul512@gmail.com¹, syamsulhilal@radenintan.ac.id²,
oktasupriyaningsih@radenintan.ac.id³

Abstrak

Memahami elemen-elemen yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting mengingat semakin ketatnya persaingan di industri perbankan, khususnya di lembaga-lembaga Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti bagaimana loyalitas nasabah di bank-bank Islam di Bandar Lampung dipengaruhi oleh keamanan dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dan bersifat kuantitatif. Populasi sasaran penelitian dalam hal ini adalah nasabah Bank Islam Kota Bandar Lampung. Untuk menentukan strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini, digunakan sampel insidental, dan 96 responden menjadi sampel. Kuesioner digunakan sebagai bagian dari metode pengumpulan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah meningkat secara signifikan melalui keamanan dan layanan yang prima. Sementara kualitas layanan yang baik memuaskan keinginan dan harapan nasabah, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, keamanan yang baik memberikan rasa nyaman dan aman bagi nasabah. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa mendatang dan membantu dalam penyusunan strategi pemasaran dan layanan di bank Islam.

Kata Kunci: Keamanan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah.

Abstract

Understanding the elements that might boost client loyalty is crucial given the growing competition in the banking industry, particularly in Islamic institutions. The purpose of this study is to examine how customer loyalty at Islamic banks in Bandar Lampung is impacted by security and service quality. This study uses both primary and secondary data and is quantitative in nature. The study's target population in this instance is Bandar Lampung City's Islamic Bank customers. In order to determine the sampling strategy for this study, incidental sampling was used, and 96 respondents made up the samples. A questionnaire was used as part of the data collection method. The study's findings show that customer loyalty is significantly enhanced by both security and service excellence. While great service quality satisfies customer wants and expectations, boosting customer satisfaction and loyalty, good security gives clients a sense of comfort and security. It is anticipated that this study would serve as a reference for future research and aid in the creation of marketing and service strategies in Islamic banks.

Keywords: Security, Service Quality, Customer Loyalty, Islamic Banks.

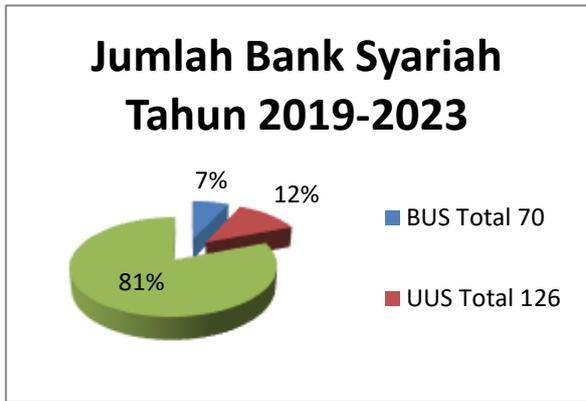
PENDAHULUAN

Salah satu faktor terpenting dalam industri perbankan adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan disebut sebagai loyalitas pelanggan jika pelanggan secara konsisten menggunakan suatu layanan. Mereka yang sangat puas dengan suatu produk atau layanan sehingga ingin merekomendasikannya kepada orang lain dianggap sebagai pelanggan yang loyal. Misalnya, keamanan dan kualitas layanan adalah dua dari sekian banyak elemen yang berkontribusi terhadap pengembangan loyalitas pelanggan.

Dalam hal ini, layanan digital menyeluruh sangat penting bagi perbankan. Ini menunjukkan bahwa metode pengumpulan uang bersifat digital dan bahwa operasi back office dan layanan nasabah diselesaikan secara efisien. Digitalisasi bank merupakan investasi jangka panjang dengan manfaat utama berupa penurunan biaya operasional. Dengan menurunkan anggaran investasi untuk membuka kantor kas kecil dan kantor cabang pembantu, bank dapat mengakses pasar yang lebih besar. Bank harus terlebih dahulu memodernisasi infrastruktur TI mereka untuk mencapai hal ini. Seiring dengan berkembangnya industri e-commerce, sektor perbankan juga harus mampu mengikuti tren transaksi digital. Hal ini mencakup pembayaran non-tunai, perbankan nir-cabang, dan munculnya sektor-sektor industri baru seperti fintech, e-commuting, dan layanan perbankan

keuangan berbasis internet, yang semuanya semakin umum di Indonesia.¹

Semua bank, baik bank syariah maupun bank konvensional di Indonesia, harus berkontribusi terhadap perkembangan era perbankan digital. Meskipun jumlah bank dan kantor bank cukup signifikan, jumlah aset bank syariah masih terbatas jika dibandingkan dengan bank konvensional. Meskipun demikian, perkembangan bank syariah di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup pesat. Perbankan syariah Indonesia yang masih dalam tahap awal harus bersaing dengan perbankan tradisional. Selain itu, perbankan syariah harus menjadi pemain kunci dalam mendorong perekonomian negara sebagai bisnis intermediasi keuangan, seperti halnya perbankan berbasis bunga.²



Sumber : Data diolah tahun 2024
Gambar 1. Bank Syariah di Indonesia

Pada Gambar 1.1 Menunjukkan jumlah Bank Syariah Indonesia yang berkembang pada tahun 2023, di mana jumlah Bank Syariah meningkat dari tahun

¹ Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank,” *Inovator* 7, no. 1 (2018): hal.14, <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.

² Vani Febiola, Muhammad Iqbal Fasa, and Prof Suharto, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas

Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)* 3, no. 1 (2023): hal. 97–104, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>.

sebelumnya. Kita dapat menyimpulkan bahwa Bank Syariah mulai menjamur di seluruh kepulauan Indonesia berdasarkan pertumbuhan jumlah Bank Syariah setiap tahunnya. Saat ini, tampaknya hanya beberapa kelompok yang diuntungkan dari pendirian Bank Syariah. Padahal, sektor usaha mikro, kecil, dan menengah di Indonesia seharusnya menjadi fokus perbankan Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak ruang untuk tumbuh, dengan preferensi untuk kelas menengah ke bawah. Selain itu, hal ini menunjukkan bagaimana perbankan Syariah mendorong stabilitas keuangan dan lebih tahan terhadap krisis.³

Meskipun bank-bank Islam mampu menjaga stabilitas keuangannya, mereka juga menghadapi sejumlah ancaman keamanan dari sumber-sumber eksternal. Seperti yang kita ketahui, tahun lalu, kejahatan dunia maya (malware dan *ransomware*) menyerang bank-bank Islam. Bank BSI merupakan salah satu bank Islam yang terdampak oleh kejahatan dunia maya dan menggemparkan industri perbankan. Mereka terinfeksi virus *malware* yang melumpuhkan sistem data mereka dan mencegah nasabah mereka melakukan transaksi. Bank BSI tengah menunggu hasil resmi pemeriksaan forensik digital yang dilakukannya bersama Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan otoritas terkait lainnya.

Lockbit, sebuah kolektif peretas asal Rusia, mengaku bertanggung jawab atas serangan siber yang membuat seluruh layanan BSI tidak dapat beroperasi. Nama, nomor telepon, alamat, informasi dokumen, isi akun, nomor kartu, transaksi, dan masih

banyak lagi termasuk dalam 1,5 gigabita data yang mereka klaim telah mereka curi, menurut pemberitahuan yang diunggah di web gelap. Komisaris Independen BSI Komaruddin Hidayat mengakui bahwa BSI telah diserang siber, tetapi ia menyebut klaim LockBit sebagai berita bohong. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan pihaknya terus memperkuat keamanan teknologi perusahaan dalam divisi khusus di bawah CISO (Chief Information and Security Officer).

Penanganan cyber crime harus cepat diatasi dan juga bagaimana bank bisa meningkatkan dalam keamanan Cyber karena dampak ini sangatlah fatal karena, bisa hilangnya loyalitas nasabah terhadap bank tersebut ataupun kepercayaan mereka.



Sumber : Data books

Gambar 2. Serangan Cyber Crime

Seperti yang dapat kita lihat pada gambar 1.2 Serangan kejahatan dunia maya (*cyber crime*) meningkat setiap tahunnya, karena kita tahu bahwa kemajuan teknologi menyebabkan peningkatan kejahatan online tidak hanya di industri perbankan tetapi juga di sektor jasa atau pemerintahan. Hal ini memungkinkan kita untuk meningkatkan keamanan, yang sangat penting dalam industri perbankan karena melibatkan data dan keamanan nasabah.

³ "Erlangga Djumena, "Bank Syariah Lebih Tahan Krisis" No 14 Agustus 2013 140-145 Dar [Http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/](http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/)

28/08163610/Bank.Syariah.Lebih.Tahan.Krisis,' n.d.

Risiko keamanan siber terjadi setiap tahun di seluruh dunia. Beberapa di antaranya tetap menjadi ancaman yang menakutkan berdasarkan berbagai studi kasus yang telah dilakukan. Karena tidak dapat dihentikan, bahaya ini memengaruhi kepentingan lain meskipun tujuannya berbeda. Banyak serangan siber telah terjadi, mulai dari yang paling umum hingga yang paling rumit, dan berdampak negatif pada konsumen. Misalnya, dalam studi kasus terburuk yang pernah tercatat, pengguna mungkin dihadapkan dengan ancaman pembayaran tebusan di layar. Ada juga pengguna diam-diam yang menyamar sebagai pencuri data.

Selama masih ada perangkat komputer yang terhubung dengan internet, serangan siber akan terus terjadi. Karena banyaknya orang yang menggunakan jaringan internet untuk bekerja dan belajar dari rumah, serangan siber pun semakin marak, terutama di masa pandemi corona. Tahun lalu, serangan siber meningkat sedikitnya 40%, menurut Cisco Umbrella. Oleh karena itu, pengguna perlu mewaspadaai berbagai macam serangan siber yang kerap menyasar dan memperkuat keamanan siber mereka.⁴

Di balik keamanan yang tangguh, terdapat layanan perbankan yang harus mampu membuat nasabah merasa nyaman. Hal ini karena bank harus memberikan layanan yang prima. Jika tidak, hal tersebut akan berdampak negatif terhadap bank dan mungkin merusak reputasinya. Oleh karena itu, layanan perbankan sangat penting untuk meningkatkan reputasi bank dan memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya.

Peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yakni upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penyampaianya agar dapat mengimbangi harapan konsumen. Melakukan pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan pada konsumen. Karakteristik pada kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).⁵

Dengan menawarkan keamanan atau layanan lainnya, bank berupaya untuk menumbuhkan lebih banyak loyalitas nasabah. Reputasi perusahaan (*corporate reputation*) dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah karena hal ini mencerminkan kualitas yang diasosiasikan nasabah dengan nama perusahaan atau bank, yang secara positif memengaruhi bagaimana nasabah bereaksi terhadap barang dan jasa yang ditawarkan bank. Menurut Fomburn, metrik berikut digunakan untuk mengukur reputasi perusahaan: kinerja keuangan, lingkungan tempat kerja, visi dan kepemimpinan, tanggung jawab sosial, produk dan layanan, serta daya tarik emosional. Data dari perusahaan dikumpulkan untuk memeriksa laporan keuangan tahunan, jumlah aset yang dimiliki bank, dan lingkungan kerja organisasi untuk menentukan keberhasilan keuangannya.⁶

⁴ Budi Raharjo, *Keamanan Sistem Informasi* (Yayasan PAT stekom, 2021).Hal 11

⁵ “Bela Amalia Dan Koernia Purwihartuti, ‘ Pengaruh Kualitas Pelayanan Industri Kuliner Terhadap Nilai

Penganggan’ Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi, Vol 5, No 2, Agustus 2019, Hal 46,” .

⁶ “Dodi Eka Nugraha, Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah, Eksisbank 3, No. 2 (2019).Hal.15,”.

Tabel 1 Perkembangan Aset Bank Syariah

No	Nama Bank Syariah	Aset 2023	Aset 2022	Aset 2021	Aset 2020	Aset 2019
1	BSI	Rp353,62 triliun	Rp305,72 triliun	Rp265,29 triliun	Rp57,71 triliun	Rp43,12 triliun
2	UUS CIMB Niaga	-	Rm62,95 miliar	Rm59,25 miliar	Rm55,9 miliar	Rm53,4 miliar
3	Bank Muamalat	Rp66,95 triliun	Rp61,36 triliun	Rp58,89 triliun	Rp51,24 triliun	Rp50,55 triliun
4	UUS BTN	Rp54,28 triliun	Rp45,35 triliun	Rp38,36 triliun	Rp36,12 triliun	Rp26,82 triliun
5	UUS Maybank Indonesia	Rp11,0 triliun	Rp10,04 triliun	Rp9,21 triliun	Rp5,3 triliun	Rp3,2 triliun
6	UUS Bank Permata	Rp35,39 triliun	Rp32,73 triliun	Rp28,36 triliun	Rp19,77 triliun	Rp16,14 triliun
7	Bank Rian Kepri (BRK) Syariah	Rp 29,34 triliun	Rp11,38 triliun	Rp10,78 triliun	Rp28,20 triliun	Rp 25,45 triliun
8	Bank Aceh Syariah	Rp 30,47 triliun	Rp28,76 triliun	Rp28,17 triliun	Rp25,5 triliun	Rp25,12 triliun
9	BTPN Syariah	Rp 20,14 triliun	Rp21,16 triliun	Rp18,54 triliun	Rp 18,31 triliun	Rp 18,16 triliun
10	Bank Mega Syariah	Rp 14,56 triliun	Rp16,07 triliun	Rp14,04 triliun	Rp 16,11 triliun	Rp 8,00 triliun

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Pertumbuhan aset perbankan syariah di Indonesia secara tahunan dapat dilihat pada tabel di atas. Menurut OJK, pertumbuhan aset perbankan syariah rata-rata berada di angka dua digit selama empat tahun terakhir. Pencapaian aset tersebut mendongkrak pangsa pasar perbankan syariah menjadi 7,09 persen pada tahun 2022 jika dibandingkan dengan sektor perbankan secara keseluruhan. Sementara itu, laju pembiayaan perbankan syariah pada tahun 2022 yang tercatat sangat baik dan meningkat sebesar 20,44 persen secara tahunan menjadi penopang pencapaian aset perbankan syariah. Angka tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan kredit perbankan konvensional yang hanya sebesar 10,72%. Sumber utama pertumbuhan pembiayaan syariah adalah pembiayaan konsumen yang meningkat 23,35 persen secara tahunan menjadi Rp261,62 triliun. Selain itu, pembiayaan investasi tumbuh pesat hingga 23,15 persen secara tahunan

menjadi Rp113,04 triliun. Kemudian, pembiayaan modal kerja meningkat menjadi Rp131,28 triliun atau naik 11,28 persen secara tahunan.

Karena dampak dari promosi dari mulut ke mulut yang negatif, bisnis yang tidak dapat memuaskan klien mereka harus berhadapan dengan masalah yang semakin rumit. Biasanya, konsumen yang tidak puas akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman negatif mereka. Berita yang tidak menyenangkan ini dapat menyebar luas jika masing-masing individu ini memberi tahu orang lain tentang hal itu. Anda hanya dapat membayangkan besarnya kerusakan yang terjadi ketika harapan konsumen tidak terpenuhi. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa konsumen mereka puas, semua penyedia layanan harus merancang, mengatur, menerapkan, dan mengawasi sistem mutu. Elemen terpenting yang memengaruhi kebahagiaan klien adalah kinerja tinggi perusahaan dan kualitas layanan yang ditawarkannya. Bisnis perlu fokus pada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelanggan mereka.⁷

Setiap bank harus mampu bekerja sama dengan klien untuk membangun keamanan dan layanan berkualitas tinggi di mata mereka. Nasabah akan merasa lebih percaya diri atau melakukan pembelian berulang sebagai hasil dari tingginya tingkat layanan yang mereka harapkan. Salah satu bentuk refleksi emosional untuk perdagangan adalah kepercayaan nasabah. Hal ini bergantung pada tingkat konsistensi dan pemenuhan manfaat yang diantisipasi dari produk atau layanan, harapan, dan hasil nyata.⁸

⁷ “Erlangga Juanda, ‘-Analisis-Pengaruh-Reputasi-Perusahaan,’(Bandung:Mizan, 2011). Hal. 45,”.

Kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank dapat dikatakan tinggi apabila nasabah terus menggunakan produk atau layanan Bank karena merasa tingkat layanan yang diterima melebihi ekspektasi. Begitu pula dengan kepuasan nasabah apabila nasabah memiliki ekspektasi tertentu terhadap tingkat layanan yang akan diterima dan yakin bahwa layanan tersebut memenuhi ekspektasi tersebut.

Maka dari itu perbankan berusaha memperbaiki sistemnya dengan keamanan terintegritasi untuk meningkatkan kemanan, pelayanan dan juga produk yang perusahaan miliki dan juga dapat menumbuhkan loyalitas serta kepercayaan yang besar terhadap perbankan. Untuk meningkatkan Loyalitas dan kepercayaan nasabah serta menghindari dari adanya kejahatan Internet maka dari itu sangat penting bagi bank untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah .Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung)”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen. Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Ajzen menyatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat

suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan. Secara singkat, perilaku menurut *Theory Of Reasoned Action* (TRA) dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap. Ajzen mengembangkan *theory of reasoned action* dengan menambahkan kepercayaan individu dan persepsi individu mengenai kontrol perilaku, yaitu kepercayaan bahwa individu dapat melakukan suatu perilaku didasari oleh kemampuan untuk melakukannya.⁹

Loyalitas

Loyalitas mengacu pada keinginan yang kuat untuk terus membeli merek barang atau jasa yang sama atau berlangganan secara teratur di masa mendatang, bahkan dalam menghadapi faktor eksternal dan kampanye pemasaran yang dapat menyebabkan peralihan merek.¹⁰ Dalam sebuah buku karya Rambat Lupiyoadi dijelaskan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel loyalitas diantaranya: *Repeat, Retention, dan Referral*.¹¹

Keamanan

Chellappadan Pavlaou mendefinisikan keamanan sebagai kapasitas organisasi untuk mengatur dan menegakkan keamanan transfer data. Selain itu, Park dan Kim mendefinisikan keamanan sebagai kapasitas untuk mengatur dan menegakkan keamanan transaksi data yang dilakukan secara daring. Selain itu, seiring kemajuan teknologi, demikian pula cara terjadinya penipuan teknis saat menggunakan mobile banking. menyatakan bahwa persepsi responden tentang kenyamanan menggunakan mobile

⁹ “Andi Sigit Kurniawan, Retno Widowati, and Siti Dyah Handayani, ‘Integration of the Theory of Reasoned Action (TRA) on Hotel Room Repurchase Intention Using Online Hotel Room Booking Applications,’ *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory And*,” Hal. 45.

¹⁰ Dwi Apriliani Et Al., “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap

Loyalitas Pelanggan Pada Membercard,” *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma)* 1, No. 1 (2020): Hal. 20–30, <https://doi.org/10.37631/E-Bisma.V1i1.214>.

¹¹ “Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori Dan Praktek)*, Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), Hal. 50,” .

banking dengan keamanan yang memadai juga dapat diartikan sebagai keamanan.¹² Indikator keamanan yaitu kerahasiaan data, pengelolaan data, dan jaminan keamanan.

Kualitas Pelayanan

Kotler mendefinisikan kualitas layanan sebagai setiap aktivitas yang diberikan kepada klien yang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, tetapi juga untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Moenir mendefinisikan kualitas layanan sebagai tindakan yang diambil oleh pihak ketiga (karyawan) dengan maksud untuk memenuhi keinginan dan minat banyak individu (pelanggan).¹³ Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

HIPOTESIS PENELITIAN

Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah

Menurut Theory of Reasoned Action (TRA), sebuah teori perilaku atau tindakan yang beralasan, konsumen biasanya meneliti alasan di balik penggunaan layanan mereka. Nasabah dapat menilai apakah sistem keamanan bank dapat menghentikan penipuan atau kebocoran data dan menghindari penipuan dengan bantuan keamanan yang baik. Nasabah akan menggunakan layanan jika keamanannya terjamin, yang akan menumbuhkan loyalitas pelanggan, sebagaimana dibuktikan oleh penggunaan berulang atau bahkan rujukan ke orang lain.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella Adestyan dengan judul Pengaruh “Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menjelaskan tentang tingkat loyalitas nasabah yaitu dari segi keamanan, nasabah masih merasa khawatir dengan ancaman yang akan muncul ketika mereka menggunakan BSI Net Banking seperti adanya penyalahgunaan data dan adanya peretasan, dalam hal kepuasan, layanan BSI Net Banking masih terjadinya gangguan yang disebabkan oleh sinyal, gangguan peralatan dan gangguan server bank.¹⁴ Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian menurut Fitria Mella Adestyan dan Reki Savalas menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Keamanan berpengaruh positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Perilaku seseorang didasarkan pada dampak positif atau negatif yang dialaminya, menurut Theory of Reasoned Action (TRA). Jika tingkat layanan memenuhi atau di atas harapan klien, mereka akan melihatnya sebagai layanan yang sangat baik dan berkualitas tinggi. Di sisi lain, klien akan melihat layanan sebagai layanan berkualitas rendah jika jauh di bawah harapan mereka. Kepuasan dan loyalitas pelanggan akan

¹²Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur Dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep,” *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, vol.1, no.1 (2022), hal.70–89.

¹³ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Bumi Aksara: Jakarta)*, Hal 28.

¹⁴ Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung,” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2022): Hal. 53–61, <http://journal.masoemiversity.ac.id/index.php/ma ps>.

dipengaruhi oleh pentingnya kualitas layanan; jika konsumen menerima layanan yang lebih baik, mereka akan lebih puas dan setia pada bank.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hais Dama dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo” menemukan bahwa Hasil penelitian secara deskriptif diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo secara umum adalah baik dan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan dan parsial berdasarkan analisis yang digunakan maka dimensi kualitas pelayanan secara nyata dan positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo.¹⁵ Kemudian penelitian menurut Hais Dama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah

Pengaruh Keamanan dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah akan dipengaruhi oleh keamanan dan kualitas layanan. Menurut Theory of Reasoned Action (TRA), nasabah akan memanfaatkan layanan jika mereka merasa terdampak positif oleh keamanan dan mutu layanan tersebut. Nasabah akan mengevaluasi keamanan bank, termasuk apakah bank tersebut aman terhadap penipuan, ancaman, atau penyalahgunaan informasi nasabah. Nasabah akan setia dan sering memanfaatkan layanan perbankan Islam jika tingkat keamanan layanan tersebut

tinggi, yang dapat menumbuhkan loyalitas nasabah. Keputusan nasabah untuk menggunakan jasa, barang, atau layanan bank akan dipengaruhi jika kualitas layanannya tinggi. Nasabah cenderung merasa puas jika menerima layanan yang berkualitas tinggi, yang dapat memengaruhi komitmen mereka terhadap layanan perbankan Islam.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Melsi Diana dan David dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen” menjelaskan bahwa kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.¹⁶ Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 = Keamanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer, sedangkan buku dan artikel daring yang relevan dengan penelitian ini, khususnya tentang pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel

¹⁵ Dama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.”, Hal. 42.

¹⁶ Melsi Diana Lubis and David Humala Sitorus, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen,” *Target: Jurnal Manajemen Bisnis* 5, no. 2 (2023): Hal. 209–18.

menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria:

- Responden merupakan nasabah bank syariah aktif minimal berusia 17 tahun.
- Responden berdomisili di Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan akan dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{ZP(1 - 2)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,64 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,05^2} = 96 \text{ Sampel}$$

Hasil dari perhitungan rumus diatas adalah 96 sampel, tetapi dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil yaitu 96 sampel. Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan komputer dan software program SPSS versi 25. Adapun pengujian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi bivarite pearson pada program aplikasi SPSS. Dengan kriteria pengujian jika r hitung < r tabel (taraf signifikan 0.05) maka instrumen atau item-item pernyataan pada kuisioner yang digunakan oleh peneliti berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dapat dinyatakan tidak valid. Jika r hitung > r tabel (taraf signifikan 0.05) maka instrumen atau item-item pernyataan pada kuisioner yang digunakan oleh peneliti berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dapat

dinyatakan valid. Jumlah responden pada penelitian ini N = 98 dengan taraf signifikan 5% (0,05) maka didapat r tabel sebesar 0,196 yang dijadikan sebagai standar mengukur uji validitas pada penelitian. Berdasarkan analisis korelasi biverite pearson yang dilakukan melakukan program aplikasi SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel (X1) Keamanan

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
X1.1	0.637	0.196	Valid
X1.2	0.679	0.196	Valid
X1.3	0.820	0.196	Valid
X1.4	0.832	0.196	Valid
X1.5	0.661	0.196	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa variable kualitas sistem secara keseluruhan nilai korelasi (correlation person) bernilai positif dengan r hitung > r tabel. Dengan demikian ketujuh butir pertanyaan variable (X1) keamanan dalam penelitian ini bersifat valid.

Table 3. Hasil Uji Validitas Variabel (X2) Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
X2.1	0.795	0.196	Valid
X2.2	0.654	0.196	Valid
X2.3	0.748	0.196	Valid
X2.4	0.692	0.196	Valid
X2.5	0.667	0.196	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variable kualitas sistem secara keseluruhan nilai korelasi (correlation person) bernilai positif dengan r hitung > r tabel. Dengan demikian ketujuh butir pertanyaan variable

(X2) kualitas pelayanan dalam penelitian ini bersifat valid.

Table 3. Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Loyalitas Nasabah

Butir Pertanyaan	Nilai Korelasi R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Y 1	0.777	0.196	Valid
Y 2	0.909	0.196	Valid
Y 3	0.668	0.196	Valid
Y 4	0.893	0.196	Valid
Y 5	0.907	0.196	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa variable kualitas sistem secara keseluruhan nilai korelasi (correlation person) bernilai positif dengan r hitung > r tabel. Dengan demikian ketujuh butir pertanyaan variable (Y) Loyalitas Nasabah dalam penelitian ini bersifat valid.

Uji Reabilitas

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan croanbach's alpha dengan menggunakan bantuan program SPSS. Secara umum suatu instrumen dikatakan reliabilitas apabila koefisien croanbach's alpha > 0,60.

Table 4. Hasil Uji Reabilitas Variabel-variabel Penelitian

Variabel	Croanbachs Alpha	Reliability Coefficient (r kritis)	keterangan
Keamanan (X1)	0,776	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,750	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,887	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan table 4 Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid, suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Memiliki nilai

alpha cronchbach lebih besar dari 0.60, yang berarti keempat instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22653047
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.060
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji normalitas pada tabel 5 diatas dengan menggunakan metode one sample kolmogrov-smirnov menunjukkan bahwa nilai residual dari variabel independen dan variabel dependen pada jumlah (N) sebesar 96 adalah 0,176. Berarti data dari penelitian ini berdistribusi normal karena nilai residualnya lebih besar dari signifikansi 0,05 atau 0,176 > 0,05. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	total x1	.989
	total x2	.989

a. Dependent Variable: total y

Hasil uji Multikolinearitas pada tabel 6 diatas dengan nilai VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi masalah Multikolinearitas. Berdasarkan data diatas nilai VIF dari variabel independent yaitu pertumbuhan ekonomi (x1) sebesar 1.638, nilai jumlah investasi (x2) sebesar 1.709 dan

nilai jumlah ipm (x3) sebesar 1.216, hal ini menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 atau berkisar antara 1-10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah Multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedestisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedestisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.182	1.197		1.822	.072
	total x1	-.044	.041	-.112	-1.078	.284
	total x2	.021	.049	.044	.425	.672

a. Dependent Variable: ABRESID

Berdasarkan hasil data tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa uji glejser diatas nilai signifikansi untuk variable Keamanan (x1), dan Kualitas Pelayanan (x2) memiliki nilai lebih dari 0,05. Hal itu dapat disimpulkan bahwa model regresi pada.

4) Uji Autokorelasi

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.712 ^a	.507	.497	2.480	1.984

a. Predictors: (Constant), total x2, total x1
b. Dependent Variable: total y

Berdasarkan output di atas diketahui nilai DW 1.984, dengan nilai signifikansi 0.05, jumlah sampel 96 (N =96) dan jumlah variabel independen 2 (k=2) maka diperoleh DU =1.710. Nilai dw 1.909 lebih besar dari batas atas yakni 1.710 dan kurang dari (4-du) 4 – 1.710= 2.29, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Uji Hipotesis Uji Hipotesis Secara Parsial

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Parsial Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.206	1.462		.141	.888
	total x1	.897	.056	.843	2.160	.000
	total x2	.127	.060	.112	2.129	.036

a. Dependent Variable: total y
Sumber data : output

Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Bandar Lampung

Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah .Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4. terlihat bahwa variabel Keamanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,160 dengan signifikasi sebesar 0,006. Hal ini berarti bahwa t_{hitung} 2,160 lebih besar dari t_{tabel} 1,66 dan taraf signifikansi kurang dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a dan menolak H_0 . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah .Berpengaruh signifikan artinya bahwa semakin tinggi keamana yang dibuat oleh Bank Syariah maka Loyalitas nasabah juga semakin meningkat atau tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bank Islam dipengaruhi oleh keamanan. Keamanan sangat penting untuk menjaga informasi pribadi dan privasi karena nasabah tidak akan menggunakan bank Islam untuk transaksi atau layanan jika mereka yakin bahwa privasi dan informasi pribadi mereka dalam bahaya. Nasabah dapat merasa aman mengetahui bahwa informasi pribadi mereka dilindungi saat menggunakan bank Islam karena keamanan merupakan salah satu pengamanan privasi dan informasi pribadi.

Temuan studi ini konsisten dengan hipotesis TRA, yang meneliti bagaimana sikap, keyakinan, dan perilaku konsumen terkait keamanan di bank Islam dapat membantu menumbuhkan loyalitas

pelanggan yang lebih besar. Hal ini terkait dengan Theory of Reasoned Action (TRA), sebuah teori perilaku atau tindakan beralasan di mana konsumen biasanya meneliti alasan penggunaan layanan mereka. Nasabah dapat menilai apakah sistem keamanan bank dapat menghentikan penipuan atau kebocoran data dan menghindari penipuan dengan bantuan keamanan yang baik. Nasabah akan menggunakan layanan jika keamanannya terjamin, yang akan menumbuhkan loyalitas nasabah, sebagaimana dibuktikan dengan penggunaan berulang atau bahkan rujukan ke orang lain. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Fitria Mella Adestyan dan Ida Rapida yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung”, yang memiliki hasil penelitian bahwa keamanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan.¹⁷

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Bandar Lampung

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4. terlihat bahwa variabel Keamanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,129 dengan signifikansi sebesar 0,036. Hal ini berarti bahwa t_{hitung} 2,129 lebih besar dari t_{tabel} 1,66 dan taraf signifikansi kurang dari 0,05 ($0,036 < 0,05$), yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a dan menolak H_0 . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Berpengaruh signifikan artinya bahwa semakin bagus Kualitas Pelayanan yang dibuat oleh Bank Syariah maka Loyalitas nasabah juga semakin meningkat atau tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa salah satu faktor penentu yang sangat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin puas nasabah terhadap suatu bank, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan. Nasabah niscaya akan tetap loyal terhadap bank syariah setelah mendapatkan layanan yang prima dari bank tersebut. Nasabah yang memiliki rasa loyalitas yang kuat terhadap bank syariah akan tetap setia kepada bank tersebut dan tidak akan beralih ke bank konvensional. Nasabah yang loyal terhadap bank syariah akan memberikan informasi yang akurat kepada orang lain tentang layanan yang diberikan oleh bank syariah.

Temuan studi ini konsisten dengan teori TRA, yang meneliti bagaimana sikap, keyakinan, keinginan, dan perilaku dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Perilaku seseorang didasarkan pada efek positif atau negatif yang mereka alami, menurut Teori Tindakan Beralasan (TRA). Dengan cara yang sama, jika kualitas layanan melampaui harapan klien, mereka akan menganggapnya sangat baik dan berkualitas tinggi. Di sisi lain, klien akan memandang kualitas layanan sebagai rendah jika jauh di bawah harapan mereka.

Islam mengajarkan kita pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi karena layanan tersebut lebih dari sekadar penyampaian atau layanan saja. Jika kita ingin menghasilkan hasil bisnis yang baik dalam bentuk barang atau jasa, kita harus memberikan kualitas dan menahan diri untuk tidak memberikannya kualitas yang buruk. Agar penyampaiannya dapat diungkapkan dengan berbagi hati dan pikiran, layanan mengacu pada pemahaman dan perasaan. Oleh karena itu, menawarkan layanan berkualitas tinggi juga akan berdampak

¹⁷ Adestyan and Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung.”

positif pada loyalitas nasabah bank. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Hais dama yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo”, yang memiliki hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan.¹⁸

Uji Hipotesis Simultan

Tabel 8. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1639.793	2	819.897	135.146	.000 ^b
	Residual	564.207	93	6.067		
	Total	2204.000	95			

a. Dependent Variable: total y

b. Predictors: (Constant), total x2, total x1

Dapat dilihat dari tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai F hitung 135.146. Hal ini menunjukkan bahwa variable keamanan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalita Nasabah .Berati Loyalitas Nasabah dipengaruhi variable secara bersamaanya itu keamanan dan kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini konsisten dengan Teori Tindakan Beralasan (TRA) yang dikemukakan para peneliti, yang menyatakan bahwa konsumen akan menggunakan layanan jika mereka merasa terdampak positif oleh keamanan dan mutu layanan tersebut. Konsumen akan mengevaluasi keamanan bank, termasuk apakah bank tersebut aman terhadap penipuan, ancaman, atau penyalahgunaan informasi nasabah. Nasabah akan setia dan sering menggunakan layanan perbankan Islam jika tingkat keamanan layanan tersebut tinggi, yang dapat

menumbuhkan loyalitas nasabah. Keputusan nasabah untuk menggunakan jasa, barang, atau layanan bank akan dipengaruhi jika kualitas layanannya tinggi. Nasabah cenderung merasa puas jika menerima layanan yang berkualitas tinggi, yang dapat memengaruhi komitmen mereka terhadap layanan perbankan Islam. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh melsi diana yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen”, yang memiliki hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan.¹⁹

Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Islam

Menurut Islam, salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah keamanan. Prinsip amanah, atau kepercayaan, menyoroti betapa pentingnya melindungi keamanan informasi dan dana nasabah secara bertanggung jawab. Menurut prinsip-prinsip Islam, bank dan lembaga keuangan lainnya harus jujur dan terbuka untuk mencegah penipuan dan penyalahgunaan yang dapat membahayakan nasabah. Nasabah cenderung lebih percaya dan setia pada bank ketika mereka merasa aman dan terlindungi. Bank dapat mengembangkan dan menjaga loyalitas nasabah dengan terus menegakkan keamanan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam karena hal itu membuat nasabah merasa hak dan kepentingan mereka dihargai dan dilindungi secara memadai. Menangani masalah *hacking* di dalam hukum islam dapat diambil rujukan dari Al-Qur’an maupun hadist-hadist dan pendapat ulama Hal tersebut didasarkan pada dalil yang ada, seperti pada surat Al-Maidah ayat 38:

¹⁸ Dama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.”

¹⁹ Lubis and Sitorus, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.”

وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جَزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا
مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٣١﴾

Artinya: “Laki-laki yang mencari dan perempuan yang mencuri, potonglah tangan keduanya (sebagai) pembalasan bagi apa yang mereka kerjakan dan sebagai siksaan dari Allah. Dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”

Karena peretasan dapat mengakibatkan hilangnya data seseorang, jelas dari ayat tersebut bahwa tindakan peretasan dapat disamakan dengan pencurian. Ketika seseorang mencuri data orang lain, mereka dihukum dengan dipotong kedua tangannya. Islam kemudian memberi tahu kita bahwa jika kita ingin menghasilkan hasil bisnis yang sukses dalam bentuk barang atau jasa, kita harus menyediakan kualitas; kita tidak boleh menyediakannya dengan kualitas yang buruk; dan kita harus menekankan pentingnya menawarkan layanan yang berkualitas, karena layanan lebih dari sekadar pengiriman. Pelayanan mengacu pada pengertian dan perasaan, sehingga penyampaian akan tercermin dalam berbagi batin dan berbagi pemikiran. Dengan demikian jika kita memberikan keamanan yang baik maka akan berdampak baik pula loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Seperti dijelaskan pada Q.S Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِمَّا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
الْحَبِيبُ مِنْهُ أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٣٧﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan

mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”

Dalam ayat ini kita diperintahkan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain dengan pemberian yang sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kemashlahatan bagi pemberi dan penerima.

KESIMPULAN

Hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan SPSS 26, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. karena keamanan yang baik dan terjamin dapat meningkatkan rasa aman sehingganya nasabah tidak ragu untuk memberikan tingkat loyalitas yang lebih terhadap bank syariah.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang berkualitas dari Bank Syariah dapat memberikan kenyamanan nasabah yang menyebabkan Nasabah Loyal terhadap Bank Syariah.
3. Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Keamanan yang baik memberikan rasa aman kepada nasabah, sedangkan kualitas pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas merek.

DAFTAR PUSTAKA

Adestyan, Fitria Mella, And Ida Rapida. “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Bsi Net Banking Di Bank Syariah Indonesia Kcp Suropaticore Bandung.” *Jurnal*

- Maps (Manajemen Perbankan Syariah* 6, No. 1 (2022): 53–61. [Http://Journal.Masoemiversity.Ac.Id/Index.Php/Maps](http://Journal.Masoemiversity.Ac.Id/Index.Php/Maps).
- Amalia, Putri, And Anna Zakiyah Hastriana. “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur Dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Sumenep.” *Alkasb: Journal Of Islamic Economics* 1, No. 1 (2022): 70–89.
- Andi Sigit Kurniawan, Retno Widowati, And Siti Dyah Handayani, ‘Integration Of The Theory Of Reasoned Action (Tra) On Hotel Room Repurchase Intention Using Online Hotel Room Booking Applications,’ *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal Of Theory And*,” N.D.
- Apriliansi, Dwi, Nikmah Baqiyyatus S, Rizka Febila, And Vicky F. Sanjaya. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard.” *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma)* 1, No. 1 (2020): 20–30. <https://doi.org/10.37631/E-Bisma.V1i1.214>.
- Bela Amalia Dan Koernia Purwihartuti, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Industri Kuliner Terhadap Nilai Penganggan’ *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, Vol 5, No 2, Agustus 2019, Hal 46,” N.D.
- Budi Raharjo. *Keamanan Sistem Informasi*. Yayasan Pat Stekom, 2021.
- Dama. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.” *Inovasi* 7, No. 2 (2010): 33–45.
- Dodi Eka Nugraha, Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah, *Eksisbank* 3, No. 2 (2019).15,” N.D.
- Erlangga Djumena, “Bank Syariah Lebih Tahan Krisis” No 14 Agustus 2013 140-145 Dar
- [Http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/28/08163610/Bank.Syariah.Lebih.Tahan.Krisis,](http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/28/08163610/Bank.Syariah.Lebih.Tahan.Krisis,)’ N.D.,” N.D.
- Febiola, Vani, Muhammad Iqbal Fasa, And Prof Suharto. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)* 3, No. 1 (2023): 97–104. <https://doi.org/10.56870/Ambitek.V3i1.73>.
- Lubis, Melsi Diana, And David Humala Sitorus. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.” *Target: Jurnal Manajemen Bisnis* 5, No. 2 (2023): 209–18. <https://doi.org/10.30812/Target.V5i2.3021>.
- Marlina, Asti, And Widhi Ariyo Bimo. “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Inovator* 7, No. 1 (2018): 14. <https://doi.org/10.32832/Inovator.V7i1.1458>.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori Dan Praktek)*, Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), Hlm. 50,” N.D.