

**PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL
DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP NIAT
BERKELANJUTAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BANK
SYARIAH INDONESIA PASCA SERANGAN CYBER DENGAN
KEPUASAN PEMULIHAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU (S1)**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**OLEH:
SUSANTI SINTA RINI
NIM: 20108020038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL
DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP NIAT
BERKELANJUTAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BANK
SYARIAH INDONESIA PASCA SERANGAN CYBER DENGAN
KEPUASAN PEMULIHAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU (S1)**

OLEH:

SUSANTI SINTA RINI

NIM: 20108020038

DOSEN PEMBIMBING:

FARID HIDAYAT, S.H., M.S.I.

NIP. 19810726 201503 1 002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-796/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2024

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP NIAT BERKELANJUTAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA PASCA SERANGAN CYBER DENGAN KEPUASAN PEMULIHAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SUSANTI SINTA RINI
Nomor Induk Mahasiswa : 20108020038
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta :

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Furid Hidayat, S.H., M.S.I.
SIGNED

Valid ID: 9656c157840



Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoeruddin, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 665c31a6907



Penguji II

Mahfud Asyari, S.E., M.M.
SIGNED

Valid ID: 66516039970



Yogyakarta, 30 Mei 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Aldiwaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 066012304452

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Susanti Sinta Rini

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Susanti Sinta Rini

NIM : 20108020038

Judul Skripsi : Pengaruh *Distributive Justice, Procedural Justice Dan Interactional Justice* Terhadap *Continuance Intention* Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Dengan Kepuasan Pemulihan Layanan Sebagai Variabel Intervening

Sudah dapat diajukan Kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudari tersebut dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb,

Yogyakarta, 17 Mei 2024

Pembimbing



Farkh Hidayat, S.H., M.S.I.

NIP. 19810726 201503 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanti Sinta Rini
NIM : 20108020038
Peodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh Distributive Justice, Procedural Justice Dan Interactional Justice Terhadap Continuance Intention Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Dengan Kepuasan Pemulihan Layanan Sebagai Variabel Intervening*" adalah benar – benar hasil karya sendiri, bukan hasil duplikasi atau saduran dari orang lain, kecuali pada bagiannyang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila dilain waktu adanya penyimbangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 17 Mei 2024
menbuat pernyataan



Susanti Sinta Rini
20108020038



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Susanti Sinta Rini
NIM : 20108020038
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, penyusun menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta hak bebas royalti non eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural dan Keadilan Interaksional Terhadap Niat Berkelanjutan Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Dengan Kepuasan Pemulihan Layanan Sebagai Variabel Intervening"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Yogyakarta, 17 Mei 2024

Yang Menyatakan



Susanti Sinta Rini
20108020038

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani hambanya melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S AL-Baqarah, 2:286)

“Di setiap ujian pasti ada hikmahnya, meskipun mental dibuat sehancur –
hancurnya tetaplah bersemangat dalam menjalaninya.”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang tua saya **Bapak Rasmaji** dan **Ibu Sutiani** orang yang paling hebat dalam hidup saya. Merekalah yang membuat saya memiliki motivasi dan yakin dengan kemampuan saya sendiri, sehingga saya mampu pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa terbaik yang tidak pernah berhenti yang diberikan kepada saya. Bersyukur sekali memiliki kalian sebagai orang tua saya, saya berharap nantinya dapat membahagiakan kalian. Tak lupa juga kepada teman dekat saya yang sudah menemani dan memberikan support kepada saya, serta ikhlas memberi bantuan disaat saya membutuhkan. Tanpa dorongan dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, mungkin saya bukan apa-apa saat ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya karena saya sangat beruntung bisa dipertemukan dengan manusia yang sangat baik.

Terakhir untuk Susanti Sinta Rini, terimakasih telah bertahan dan berjuang hingga sejauh ini, terimakasih karena tidak mudah menyerah dan tetap semangat meskipun banyak permasalahan yang datang. Terimakasih karena telah menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin, hal ini merupakan pencapaian yang harus dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah dimanapun kamu berada, Sinta. Kurang dan lebihmu mari kita rayakan bersama, tetap rendah hati dan tidak mudah menyerah untuk kehidupan yang akan datang, bersemangatlah untuk meraih masa depanmu.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0523b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilmbangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	ṡ	Es (dengn titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ḍa'	Ḍ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua ta'marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). ketentuan ini tidak diperlakukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah
كرمة الأولياء	Ditulis	Karamah al auliya'

D. Vokal Pendek Dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	a
اِ	Kasrah	Ditulis	i
اُ	Dhammah	Ditulis	u
فعل	Fathah	Ditulis	Fa'ala
ذكر	Kasrah	Ditulis	Zukira
يذهب	Dhammah	Ditulis	Yazhabu

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al".

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiah tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul **"Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural dan Keadilan Interaksional Terhadap Niat Berkelanjutan Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Dengan Kepuasan Pemulihan Layanan Sebagai Variabel Intervening"** dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini dengan kerendahan hati penulis bermaksud menyampaikan terimakasih kepada pihak yang telah ikut berperan dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Jehan Ali Azhar, S.Si.,M.E.I. selaku Dosen Penasihat Akademik.
5. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat luas selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh Pegawai Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Rasmaji dan Ibu Sutiani yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan yang telah menjadi sumber segalanya sampai saat ini.
9. Sahabat Kawanannya, Memel (Meilinda), Lidiya, Sasul (Syamsul) dan Rizqi, terimakasih selalu memberikan canda dan tawanya sehingga membuat saya tidak meraskan kesepian, bersedia mendengarkan sambatan/ keluh kesah yang saya alami, saling menasihati, yang selalu mewarnai hari – hari perkuliahan saya dengan tingkah yang kadang begini begitu, selalu menemani kemanapun saya pergi untuk mencari referensi ataupun hal saya sehingga skripsi ini selesai.
10. Sahabat Hiling Sinting, Esti, Isa, dan Pai (Muhandis), terimakasih sudah menjadi seperti ini, saling ada ketika masalah datang dan selalu ada tempat yang dikunjungi untuk melepas penat, gunung, pantai, bukit, sabana dan senja yang sudah kita singgahi serta kita nikmati ciptaan Allah SWT yang sangat indah ini.
11. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah khususnya yang pernah satu kelas dengan saya dan seluruh mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 dari awal semester hingga kini yang selalu berjalan beriringan, memberikan pelajaran hidup yang sesungguhnya, memberikan *positif vibes*, dan saling memberikan dukungan.
12. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian ini. Semoga, kebaikan yang kalian lakukan dinilai sebagai amal ibadah, aamiin.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga kebaikan semua pihak yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini akan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran serta perkembangan dari penelitian ini sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat. *Aamiin*.

Yogyakarta, 18 Mei 2024

Hormat Penyusun



Susanti Sinta Rini



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASILAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
<i>ABSTRACT</i>	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Teori Keadilan.....	14
2. Niat Berkelanjutan	16
3. Keadilan Distributif.....	19
4. Keadilan Prosedural	22
5. Keadilan Interaksional	24
6. Kepuasan Pemulihan Layanan	28
B. Kajian Pustaka.....	31
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Pengembangan Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Desain Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	50
C. Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Data dan Sumber Data	51
2. Teknik Pengumpulan Data	52
D. Definisi Operasional Variabel.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	55
1. Uji <i>Outer Model</i>	56

2. Uji <i>Inner Model</i>	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum.....	59
B. Analisis Deskriptif	60
C. Analisis Statistik Deskriptif	64
D. Konstruk dan Indikator Penelitian	65
E. Hasil Penelitian	69
F. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Implikasi Penelitian.....	107
C. Keterbatasan Penelitian dan Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Output Model Pengukuran.....	69
Gambar 4.2 Output <i>Inner Model</i>	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	31
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 4.1 Data Responden Pengguna BSI Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4.2 Data Responden Pengguna BSI Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Data Responden Pengguna BSI Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.4 Data Responden Pengguna BSI Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Data Responden Pengguna BSI Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	64
Tabel 4.7 Item Pernyataan Variabel Keadilan Distributif dan Frekuensi Jawaban	65
Tabel 4.8 Item Pernyataan Variabel Keadilan Prosedural dan Frekuensi Jawaban	66
Tabel 4.9 Item Pernyataan Variabel Keadilan Interaksional dan Frekuensi Jawaban	67
Tabel 4.10 Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pemulihan Layanan dan Frekuensi Jawaban	68
Tabel 4.11 Item Pernyataan Niat Berkelanjutan dan Frekuensi Jawaban.....	68
Tabel 4.12 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	70
Tabel 4.13 Hasil Nilai <i>Average Variance Extrancted (AVE)</i>	71
Tabel 4.14 Hasil Hasil <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.15 Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Nilai <i>R-Square</i>	76
Tabel 4.17 Hasil <i>Path Coefficient</i>	78

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	122
Lampiran 2. Data Jawaban Kuisisioner	135
Lampiran 3. Data Responden	143
Lampiran 4. Hasil <i>Outer Model</i>	144
Lampiran 5. <i>Outer Loading</i>	144
Lampiran 6. Hasil <i>AVE</i>	146
Lampiran 7. <i>Cross Loading</i>	146
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	147
Lampiran 9. Hasil <i>Inner Model</i>	148
Lampiran 10. <i>R-Square</i>	148
Lampiran 11. <i>Path Coefficient</i>	148
Lampiran 12. Surat Penerimaan Judul Skripsi	150
Lampiran 13. Surat Penunjukkan Pembimbingan Skripsi	151
Lampiran 14. Biografi.....	152



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi semakin meningkat, khususnya pada sektor perbankan. Hal ini menjadi peluang hacker untuk meretas sistem dan mencuri data hingga meminta tebusan. Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu sasaran mereka hingga melumpuhkan layanan BSI, sehingga pihak harus bergerak cepat untuk memulihkan layanan. Banyak nasabah yang merasa diirugikan dan tidak dapat melakukan transaksi, untuk itu pihak BSI memberikan keadilan distributif, prosedural dan interaksi yang berguna dalam penyampaian informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, dan Keadilan Interaksional terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan BSI pasca serangan cyber dengan kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini adalah nasabah berdomisili Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan diperoleh 168 responden. Metode penelitian ini menggunakan SEM-SmartPLS versi 3.0. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini menunjukkan bahwa hanya Keadilan Prosedural, dan Keadilan Interaksional yang berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah BSI pasca Serangan cyber dengan kepuasan pemulihann layanan sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, Niat Berkelanjutan, Serangan Cyber, Kepuasan Pemulihan Layanan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Digital development is on the rise, especially in the banking sector. It's an opportunity for hackers to hack into the system and steal data to ask for ransom. The Indonesian Sharia Bank has become one of the targets they want to disable the BSI services, so the parties must move quickly to restore the services. Many customers feel vulnerable and unable to make transactions, for which BSI provides distributional fairness, procedural and interaction useful in the delivery of information. The study aims to analyze the influence of distributive justice, procedural justice and interactional justice on continuance intention customers in using BSI post cyber attacks with service recovery satisfaction as intervening variables. The object of this research is a resident of Yogyakarta Special District. This study is a primary data collection technique using a questionnaire and obtained 168 respondents. This research method uses SEM-SmartPLS version 3.0. The results found from this study show that only procedural justice and interactional justice have a significant influence on the continuance of the intention of BSI customers after cyber attacks with service recovery satisfaction as intervening variables.

Keywords: *Shariah Bank Indonesia, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Continuance Intention, Cyber Attacks, Service Recovery Satisfaction.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi indikator keberhasilan ekonomi syariah, dan Bank Muamalat telah memainkan peran penting sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Sebagai pelopor, Bank Muamalat telah menjadi teladan bagi bank syariah lainnya dalam menerapkan sistem ini. Hal ini terjadi dalam situasi di mana bank-bank konvensional juga tumbuh pesat (Fitria, 2015).

Dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan yang signifikan terjadi pada produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia. Hal ini telah menarik perhatian pemerintah sebagai momen penting dalam perkembangan ekonomi syariah di negara ini. Sikap optimis ini akhirnya mendorong pemerintah untuk menggabungkan tiga bank syariah besar milik BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk, menjadi entitas baru yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia atau BSI (Febrianti et al., 2021). Pada tanggal 1 Februari 2021, merger resmi dilakukan oleh bank syariah BUMN untuk membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Melalui merger ini, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk bergabung menjadi satu entitas tunggal. Hal ini dilakukan untuk menciptakan kekuatan dan efisiensi yang lebih baik dalam sektor perbankan syariah (Normasyhuri et al., 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) tentunya telah menggunakan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan. Akan tetapi kini Bank Syariah Indonesia menjadi perbincangan setelah mengalami gangguan sejak Senin, 8 Mei 2023, Bank Syariah Indonesia mengeluarkan *press release* mengenai permohonan maaf dan sedang berusaha memulihkan layanan (bankbsi.co.id). Dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui Mbanking, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank, hal ini diakibatkan karena adanya serangan siber pada sistem BSI kemudian BSI langsung bergegas melakukan perbaikan sehingga pulih sebagian pada tanggal 9 Mei 2023, namun terjadinya layanan error pada bank BSI mengakibatkan kekecewaan nasabah dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan oleh bank BSI (Tambunan et al., 2023).

Peristiwa serangan siber yang menimpa Bank Syariah Indonesia menyebabkan kerugian bagi sebagian nasabah Bank Syariah Indonesia serta bocornya data pribadi milik nasabah (Mukmin, 2023). Jenis serangan ini termasuk pencurian keuangan yang tidak disetujui, gangguan sistem dalam industri perbankan, dan pencurian data nasabah. Serangan peretas terhadap bank syariah berpotensi merusak reputasi bank dan menyebabkan kerugian finansial serta ketidaknyamanan bagi para nasabahnya (Adzani et al., 2023).

Diketahui juga bahwa informasi nasabah dari Bank Syariah Indonesia diduga telah diretas oleh kelompok LockBit dan dijual di *dark web* atau pasar gelap *online*. Selain itu, kelompok tersebut menawarkan kepada pihak bank sebesar Rp 295,61 miliar sebagai imbalan atas

pengembalian data nasabah sehingga BSI melakukan peninjauan dan menangguhkan sementara beberapa layanannya. Kelompok peretas LockBit, mengaku mencuri sekitar 1,5 terabyte data internal BSI, termasuk 15 juta data pengguna BSI. Informasi yang bocor antara lain nama, nomor ponsel, alamat, saldo rekening, riwayat transaksi, tanggal pembukaan rekening, pekerjaan dan berbagai detail lainnya (W. Utami et al., 2023).

Dalam situasi seperti itu, Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menawarkan kerangka hukum yang tetap untuk melindungi hak – hak dan kepentingan konsumen. Nasabah bank syariah memiliki hak atas keamanan, dan bank – bank ini berkewajiban untuk menjaga keamanan sistem perbankan mereka serta melindungi informasi pribadi nasabah dari ancaman online. Selain itu, nasabah memiliki hak atas informasi yang akurat, sehingga bank – bank syariah diharuskan untuk memberikan kejujuran dan keterbukaan ketika terjadi layanan eror ataupun gangguan digital lainnya (Adzani et al., 2023). Selain itu, dalam *press release* mengenai layanan cabang, ATM dan mobile banking BSI sudah kembali normal menyatakan bahwa proses normalisasi layanannya, pihak IT Bank Syariah Indonesia juga bekerja sama dengan tim IT Bank Mandiri secara intens (bankbsi.co.id).

Menurut Dr. Pratama Persadha, Ketua Pusat Penelitian Keamanan Sistem Komunikasi dan Informasi (CISSReC), BSI telah berjanji untuk mengkompensasi nasabah untuk kerugian yang dialami sebagai akibat dari peretasan data nasabah mereka, ketika dikomparasi dengan regulasi terkait

Perlindungan Data Pribadi milik Eropa dalam *General Data Protection Regulation* pasal 83 ayat 5, BSI diwajibkan memberikan kompensasi kepada nasabah yang dirugikan sebesar 20 juta Euro atau setara dengan 320 miliar rupiah sesuai dengan ketentuan yang ada (Maulana et al., 2024).

Dengan adanya kejujuran dari pihak perbankan tentunya akan menjadikan nasabah merasa bahwa pihak perbankan mampu untuk mengatasi permasalahan ini sehingga nasabah akan berniat untuk menggunakan kembali produk dan layanan bank syariah Indonesia. Menurut (Y. Chen & Chou, 2012) Niat berkelanjutan didefinisikan sebagai minat seseorang dalam menggunakan barang atau jasa tertentu secara berulang atau berkelanjutan. Menurut (H. Chen, 2018), konsep niat berkelanjutan yang merujuk pada niat seseorang untuk terus berpartisipasi dalam suatu kegiatan setelah mereka mengadopsinya sebelumnya. Sehingga dapat dikatakan nasabah akan terus menggunakan Bank Syariah Indonesia meskipun pernah mengalami kegagalan layanan. Niat berkelanjutan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor keadilan pada pelayanan nasabah yaitu keadilan distributif, prosedural, interaksional. Sehingga peneliti memutuskan untuk mengambil ketiga dimensi dari faktor keadilan.

Menurut (Seo & Um, 2019) keadilan distributif didefinisikan sebagai upaya penyedia layanan dalam menangani permasalahan atas keluhan yang dialami oleh nasabah dan bagaimana penyedia layanan atau perusahaan memberikan kompensasi dari adanya pemulihan layanan.

Keadilan distributif berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang kesetaraan dalam alokasi hasil (keuntungan) yang diberikan sebagai ganti rugi atas kegagalan layanan seperti pengembalian dana, kupon, promo dan diskon (Lin & Wang, 2011). Pada penelitiannya pula, keadilan distributif ini mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap niat berkelanjutan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Abbas & Hamdy, 2015) menyatakan bahwa Keadilan Distributif tidak memberikan pengaruh terhadap niat berkelanjutan.

Keadilan prosedural dapat didefinisikan sebagai keadilan yang dirasakan nasabah atas kebijakan perbankan atas prosedur dalam proses pemulihan layanan (Y. Chen & Chou, 2012). Hal ini digunakan sebagai proses memberikan informasi prosedur dalam menangani kegagalan layanan. Keadilan prosedural berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam menangani keluhan. Hal ini memfasilitasi proses penanganan keluhan dengan lancar (Del Rio Lanza et al., 2009). Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Gidaković & Čater, 2021) menyatakan bahwa keadilan prosedural tidak memiliki pengaruh terhadap niat berkelanjutan. Dari penelitian diatas, peneliti mencoba untuk menggunakan keadilan prosedural dalam meneliti niat berkelanjutan nasabah Bank Syariah Indonesia setelah adanya serangan cyber.

Menurut (Zhao et al., 2012) keadilan interaksional adalah keadilan sikap atau perlakuan yang diterima oleh nasabah selama proses penanganan

kegagalan layanan sehingga mencapai hasil yang memuaskan. Dalam proses pemulihan layanan, pihak perusahaan atau perbankan harus memberikan saran dengan tutur kata yang tidak menyinggung nasabah, rasa hormat, usaha dan empati, sehingga dapat membangun komunikasi yang akan mempererat hubungan antara karyawan dengan nasabah. Pada penelitiannya pula menyatakan bahwa keadilan interaksional berpengaruh terhadap niat berkelanjutan. Namun berbanding terbalik pada penelitian (Lin & Wang, 2011) yang menyatakan bahwa keadilan interaksional tidak berpengaruh terhadap niat berkelanjutan.

Menurut (Y. Chen & Chou, 2012) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi niat berkelanjutan yaitu kepercayaan pada perusahaan dan kepuasan. Peneliti mengambil salah satu faktor dari keduanya yaitu kepuasan sebagai variabel intervening, karena dengan adanya kepuasan pada pemulihan layanan tentunya akan menjadikan nasabah untuk tetap menggunakan kembali layanan bank syariah Indonesia meskipun telah mengalami eror akibat serangan cyber. Kepuasan pemulihan layanan sendiri merupakan perasaan senang terhadap upaya pemulihan layanan yang dilakukan perusahaan dalam menangani kegagalan (Mariana, 2018).

Menurut (Boshoff, 2005) Kepuasan pemulihan mengacu pada tingkat kepuasan yang dirasakan setelah perusahaan melakukan upaya pemulihan layanan untuk memenuhi harapan konsumen, sehingga dengan adanya kepuasan atas pemulihan layanan akan menjadikan nasabah merasa percaya kembali terhadap pihak perusahaan/perbankan dan menimbulkan

niat berkelanjutan dalam menggunakan layanan maupun pembelian produk. Hal ini dapat dikatakan selaras dengan upaya untuk menarik kembali nasabah Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian (Lillah, 2018) menyatakan bahwa keadilan distributif, prosedural dan interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan. Dan pada penelitian (Lawkobkit & Larpsiri, 2016) yang menyatakan hubungan antara kepuasan pemulihan layanan dan niat berkelanjutan memiliki pengaruh yang signifikan. Namun berbanding terbalik pada penelitian (Dewi & Hening, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak signifikan terhadap niat untuk pembelian kembali atau niat berkelanjutan dalam menggunakan layanan jasa pengiriman J&T Cargo

Penelitian mengenai Persepsi keadilan dengan tiga dimensi diatas terhadap niat berkelanjutan dilakukan oleh (Y. Chen & Chou, 2012) dan (Zhao et al., 2012) yang memperoleh hasil bahwa persepsi keadilan (distribusi,dan interaksi) saja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan yang selanjutnya berpengaruh positif terhadap niat berkelanjutan melalui kepuasan. Namun, keadilan prosedural tidak signifikan pada kepuasan. Tetapi pada penelitian (Nadiri, 2016) menunjukkan bahwa keadilan distributif, prosedural dan interaksional memberikan hasil yang signifikan dan positif terhadap niat berkelanjutan yang dihubungkan dengan kepuasan pemulihan layanan. Pada penelitian (Putra et al., 2017) menyatakan bahwa keadilan distributif, prosedural dan interaksional dapat mempengaruhi kepuasan pemulihan, namun (Badawi, 2012) menyatakan

bahwa keadilan distributif dan prosedural belum mampu mempengaruhi kepuasan pemulihan dan hanya keadilan interaksional saja yang mampu mempengaruhi kepuasan pemulihan layanan.

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai objek penelitian niat berkelanjutan pasca serangan cyber, dikarenakan banyaknya cabang Bank Syariah Indonesia yang sudah menyebar di provinsi DI Yogyakarta sehingga jumlah nasabah pada tahun 2022 mencapai 1.5 juta nasabah, jika dibandingkan dengan banyaknya penduduk yang beragama Islam di provinsi DIY 2022 sudah mencapai 3,5 juta (bappeda.jogjaprov.go.id) artinya hampir sebagian penduduk telah menjadi nasabah BSI. Dengan begitu tidak jarang peneliti mengambil data di daerah tersebut. Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 5 kabupaten yaitu kota Yogyakarta, Sleman, Bantul, Kulon Progo, dan Gunung Kidul, akan tetapi pengambilan data ini disebarkan pada masyarakat yang berdomisili DI Yogyakarta jadi tidak mengharuskan berkependudukan asli. Karena DIY merupakan kota pelajar sehingga banyak pendatang yang pastinya diantara mereka memiliki Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan teori diatas serta beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **"Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural dan Keadilan Interaksional Terhadap Niat Berkelanjutan Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber Dengan Kepuasan Pemulihan Layanan Sebagai**

Variabel Intervening".

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keadilan distributif berpengaruh terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah keadilan interaksional berpengaruh terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah keadilan distributif berpengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
6. Apakah keadilan interaksional berpengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
7. Bagaimanakah pengaruh kepuasan pemulihan layanan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia?
8. Bagaimanakah pengaruh keadilan distributif terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening?
9. Bagaimanakah pengaruh keadilan prosedural terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening?

10. Bagaimanakah pengaruh keadilan interaksional terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keadilan distributif terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh keadilan prosedural niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh keadilan interaksional terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
6. Untuk mengetahui pengaruh keadilan interaksional terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pemulihan layanan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah

Indonesia.

8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan distributif terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening.
9. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan prosedural terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening.
10. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keadilan interaksional terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia melalui kepuasan pemulihan layanan sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai persepsi keadilan terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber.
2. Bagi Praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan data tambahan yang menyangkut Bank Syariah Indonesia untuk mengevaluasi kinerja. Hal ini dapat digunakan untuk mempertimbangkan dalam peningkatan kepuasan pemulihan layanan sehingga mendorong nasabah secara konsisten memanfaatkan produk

dan layanan Bank Syariah Indonesia.

3. Bagi Penulis, penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk memperluas pemahaman mengenai niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan Cyber.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan disusun sedemikian rupa untuk memetakan langkah – langkah yang terlibat dalam persiapan penelitian ini. Metodologi penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yang masing – masing bab memiliki penjelasan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta metodologi penelitian, semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini meliputi tinjauan pustaka, kerangka teori, pengembangan hipotesis, dan landasan teori yang menjelaskan berbagai variabel yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, data, sumber data , metode pengumpulan data, instrumen, dan alat analisis untuk menguji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum mengenai subjek penelitian, serta analisis

penelitian, pengujian hipotesis, temuan dan pembahasan disertakan dalam bagian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi saran yang meliputi keterbatasan yang menjadi penghalang dalam penelitian ini, serta pembahasan singkat mengenai hasil yang diperoleh dan kesimpulan dari pengujian hipotesis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa hal dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisis hipotesis penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya :

1. Keadilan distributif memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi ataupun permintaan maaf yang diberikan kepada nasabah tidak mampu mengubah stigma negatif mereka sehingga niat berkelanjutan tidak terlaksana.
2. Keadilan prosedural memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan positif terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan atau prosedur yang diberikan oleh pihak bank dalam menangani keluhan nasabah memiliki pengaruh positif namun tidak berpengaruh secara signifikan.
3. Keadilan interaksional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi

yang dilakukan antara karyawan dan nasabah semakin meningkat sehingga niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia akan meningkat pula.

4. Keadilan distributif memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan distributif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemulihan layanan tetapi tidak berpengaruh secara signifikan.
5. Keadilan prosedural memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan prosedural dalam menangani keluhan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan Bank Syariah Indonesia setelah adanya serangan cyber.
6. Keadilan interaksional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal ini menunjukkan bahwa bila adanya peningkatan dalam interaksi antara pihak bank dan nasabah dalam menangani keluhan maka kepuasan pemulihan akan meningkat.
7. Kepuasan pemulihan layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan

Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa jika kepuasan pemulihan layanan nasabah pasca serangan cyber meningkat maka niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan layanan dan produk Bank Syariah Indonesia akan ikut meningkat.

8. Keadilan distributif memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber yang dimediasi oleh kepuasan pemulihan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pemulihan layanan terhadap keadilan distributif yang diberikan kepada nasabah rendah maka niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia juga ikut menurun.
9. Keadilan prosedural memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber yang dimediasi oleh kepuasan pemulihan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan pemulihan layanan terhadap keadilan prosedural yang diberikan kepada nasabah setelah terjadinya serangan cyber maka niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia akan meningkat.
10. Keadilan Interaksional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah

Indonesia pasca serangan cyber yang dimediasi oleh kepuasan pemulihan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan pemulihan layanan terhadap keadilan interaksional yang diberikan kepada nasabah setelah terjadinya serangan cyber maka niat berkelanjutan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia akan meningkat.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas, berikut ini adalah implikasi-implikasi yang dapat diambil dari penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur yang informatif dan ilmiah bagi pembaca dan bahan pedoman bagi penelitian berikutnya mengenai keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional, kepuasan pemulihan layanan dan niat berkelanjutan nasabah bank setelah adanya serangan cyber atau kegagalan layanan.
2. Secara praktik atau kebijakan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pemangku kebijakan khususnya adalah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan penemuan penelitian ini merupakan strategi – strategi dalam mengembalikan niat nasabah untuk menggunakan kembali layanan maupun produk bank pasca serangan

cyber dengan cara menerapkan persepsi keadilan yaitu keadilan distributif, prosedural dan interaksional.

C. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang tidak merata, khususnya pada kabupaten Gunungkidul dan Kulonprogo yang memiliki jumlah perwakilan responden paling sedikit dikarenakan jumlah KCP di kedua kabupaten tersebut tidak sebanyak dengan KCP pada kabupaten lainnya.
2. Penelitian ini meneliti nasabah Bank Syariah Indonesia secara umum pasca serangan cyber tidak membedakan antara layanan atau produk tertentu.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui niat berkelanjutan nasabah Bank Syariah Indonesia meliputi keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional dan kepuasan pemulihan layanan.

Sehingga, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu meliputi :

1. Menentukan jumlah responden secara proposional sehingga perwakilan dari setiap kabupaten mendapat responden yang rata.
2. Penelitian selanjutnya dapat lebih spesifik lagi dalam meneliti Bank Syariah Indonesia setelah adanya serangan cyber dimana dapat berfokus pada layanan ataupun pembelian produk.

3. Penelitian dimasa yang akan datang mungkin dapat menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi niat berkelanjutan nasabah setelah adanya kegagalan layanan seperti kepercayaan dan literasi digital.



DAFTAR PUSTKA

- Abbas, H. A., & Hamdy, H. I. (2015). Determinants of continuance intention factor in Kuwait communication market: Case study of Zain-Kuwait. *Computers in Human Behavior, 49*, 648–657. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.035>
- Adams, J. S. (1963). Toward An Understanding Of Inequity. *Journal of Abnormal Dan Social Psychology, 67*(5), 422–436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. *Behavioral Research Service General Elestic.*
- Adzani, N. N., Massaid, H. N., Badriyyah, N., & Bayhaqi, T. A. R. (2023). Penerapan Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah. *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, 1*(2), 180–194.
- Albertus, C., Neysa, G., Istijanto, & Budiman, A. (2019). Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional terhadap Kepuasan Konsumen, WOM Positif, WOM Negatif dan Niat Membeli Ulang Konsumen. *Kajian Branding Indonesia, 1*(1), 1–20. <https://doi.org/10.21632/kbi.1.1.1-20>
- Ali, M. A., Ting, D. H., Urrehman, M. A., Abbasi, A. Z., & Hussain, Z. (2021). Perceived Service Recovery Justice And Customer Repatronage Intentions: Sequential Mediation. *Cogent Business & Management, 8*(00), 1–21. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1938352>
- Amin, M. R. B. M., Piaralal, S. K., Daud, Y. R. bin, & Mohamed, B. Bin. (2020). An Empirical Study on Service Recovery Satisfaction In an Open and Distance Learning Higher Education Institution in Malaysia. *International Review of Research in Open and Distance Learning, 21*(2), 36–60. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v21i2.4578>
- Amin, M. R. bin M. (2020). Antecedents and Outcomes of Service Recovery Satisfaction : Perspectives on Open and Distance Learning in Malaysia. *Business*

Innovation and Research, 21(1), 56–78.

- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). The Mediating Effects of Habit on Continuance Intention. *International Journal of Information Management*, 37(6), 693–702. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.003>
- Badawi. (2012). Peran Emosi Memediasi Keadilan Distributif, Prosedural Dan Interaksional Terhadap Kepuasan Pemulihan Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Akutansi*, 1(April), 13–26.
- Balaji, M. S. (2015). Perceived Justice and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Customer Perceived Quality. *Management and Marketing*, 10(2), 132–147. <https://doi.org/10.1515/mmcks-2015-0011>.Introduction
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Blodgett, J. G., Hill, D. J., & Tax, S. S. (1997). The Effects of Distributive, Procedural, and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior. *Journal of Retailing*, 73(2), 185–210. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90003-8](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90003-8)
- Boshoff, C. (2005). A Re-assessment and Refinement of RECOVSAT: An Instrument to Measure Satisfaction with Transaction-Specific Service Recovery. *Managing Service Quality*, 15(5), 410–425. <https://doi.org/10.1108/09604520510617275>
- Chen, H. (2018). What Drives Donsumers' Mobile Shopping? 4Ps or Shopping Preferences? *Asia Pacific Journal of Marketing Dan Logistics*, 30(4), 797–815. <https://doi.org/10.1108/APJML-08-2017-0167>
- Chen, M., & Qi, X. (2015). Members' Satisfaction and Continuance Intention: A Socio-Technical Perspective. *Industrial Management and Data Systems*, 115(6), 1132–1150. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2015-0023>
- Chen, Y., & Chou, T. (2012). Exploring the continuance intentions of consumers for

- B2C online shopping Perspectives of fairness and trust. *Online Information Review*, 36(1), 104–125. <https://doi.org/10.1108/14684521211209572>
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2018). Service Recovery, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence From Malaysia's Hotel Industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 187–203. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2017-0081>
- Chiu, C., Chiu, C., & Chang, H. (2007). Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and Web-based learning continuance intention. *Information System Journal*, 17, 271–287.
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting & Social Change*, 173, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121092>
- De Matos, C. A., Rossi, C. A. V., Veiga, R. T., & Vieira, V. A. (2009). Consumer reaction to service failure and recovery: The moderating role of attitude toward complaining. *Journal of Services Marketing*, 23(7), 462–475. <https://doi.org/10.1108/08876040910995257>
- Del Rio Lanza, A. B., Vazquez-Casielles, R., & Diaz-Martin, A. M. (2009). Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. *Journal Of Business Research*, 62(08), 775–781. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>
- Dewi, M. K., & Herning, B. K. K. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Kembali Dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Pada Penggunaan Layanan Jasa Pengiriman J&T Cargo. *Economics Business Finance and Entrepreneurship*, 111–119.
- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah*. Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik.

- Fang, Y., & Chiu, C. (2010). Computers in Human Behavior In justice we trust : Exploring knowledge-sharing continuance intentions in virtual communities of practice. *Computers in Human Behavior*, 26(2), 235–246. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.09.005>
- Fathanah. (2019). pengaruh keadilan Organisasi Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. In *Institut Agama Islam Negeri Bengkulu*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3454/1/FATHANAH.pdf>
- Patricia, R. S., & Priadi, E. (2018). Pengaruh service recover terhadap kepuasan pelanggan speedy (the effect of service recovery on speedy's customer satisfaction). *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 37–44.
- Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693.
- Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02), 75–87.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Ghalandari, K. (2013). Perceived justice's influence on post-purchase intentions and post-recovery satisfaction in online purchasing: The moderating role of firm reputation in iran. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(3), 1022–1031. <https://doi.org/10.19026/rjaset.5.5057>
- Gidaković, P., & Čater, B. (2021). Perceived justice and service recovery satisfaction in a posttransition economy. *Journal of East European Management Studies*, 26(1), 10–43. <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2021-1-10>

- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis. 7th edition* : Pearson Education Inc.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta : PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardani, Andriani, H., & Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Pustaka Ilmu*.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. In *Metodologi Penelitian* (pp. 2–3). <https://www.academia.edu>
- Homans, G. C. (1961). The Humanities and the Social Sciences. *American Behavioral Scientist*, 4(8), 3–6.
- Idris, M., Abidin, M., & Willya, E. (2022). Justice in handling complaints and its impact on satisfaction and loyalty in higher education. *International Scientific Electronic Journal*, 6(60), 24–39. <https://doi.org/10.32744/pse.2023.1.2>
- Juliandi, A. (2018). *Modul Pelatihan structural equation model partial least square (SEM-PLS) dengan smartpls*. Universitas Sumatera Utara. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1243777>
- Kau, A. K., & Loh, E. W. Y. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non-complainants. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 101–111. <https://doi.org/10.1108/08876040610657039>

- Kim, T. (Terry), Kim, W. G., & Kim, H. B. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth, and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management*, 30(1), 51–62. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.003>
- Konovsky, M. A. (2000). Understanding procedural justice and its impact on business organizations. *Journal of Management*, 26(3), 489–511. <https://doi.org/10.1177/014920630002600306>
- Lawkobkit, M., & Larpsiri, R. (2016). Two-dimensional fairness on service recovery satisfaction in cloud computing. *International Conference on Management of Innovation and Technology*, 13–18. <https://doi.org/10.1109/ICMIT.2016.7605000>
- Lillah, I. F. F. (2018). The Effect Of Perceived Justice Toward Recovery Satisfaction: A Study On Citilink Airline Customers. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 6(2).
- Lin, H., & Wang, Y. (2011). Consumer responses to online retailer's service recovery after a service failure A perspective of justice theory. *Managing Service Quality*, 21(5), 511–534. <https://doi.org/10.1108/09604521111159807>
- Lu, J. (2014). Are personal innovativeness and social influence critical to continue with mobile commerce? *Internet Research*, 24(2), 134–159. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2012-0100>
- Mariana, V. (2018). *Pengaruh Distributive Justice, Procedural Justice , Dan Interactional Justice Terhadap Recovery Satisfaction Pada Marketplace Lazada (Studi Pada Konsumen Marketplace Lazada di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Maulana, N., Laurens, T., Faiz, H. A., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science*

Research, 4, 8244–8258.

Miceli, M. P., Near, J. P., & Schwenk, C. R. (1991). Who Blows the Whistle and Why? *Industrial and Labor Relations*, 45(1), 113–130.

Mohd-Any, A. A., Mutum, D. S., Ghazali, E. M., & Zulkifli, L. M. (2019). To fly or not to fly? An empirical study of trust, post-recovery satisfaction and loyalty of Malaysia Airlines passengers. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(5–6), 661–690. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2018-0223>

Monica, C., & Briliana, V. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi continuance intention pengguna Gofood di Jakarta. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 9(2), 115–126.

Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Mukmin, M. S. (2023). Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa Hacking Yang Merugikan Beberapa Nasabah. *Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(3).

Nadiri, H. (2016). Diagnosing the impact of retail bank customers ' perceived justice on their service recovery satisfaction and post-purchase behaviours : an empirical study in financial centre of middle east. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 29(1), 1–24. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1164925>

Normasyhuri, K., Malik, A., & Azis, A. F. (2022). Studi komparasi bank umum syariah BUMN sebelum dan setelah merger menjadi bank syariah Indonesia (BSI) dari perspektif pembiayaan pada era covid-19. *Jurnal Distribusi*, 10(2), 129–140.

Nyoman, N., & Yasa, K. (2021). Effect of Justice Perceptions on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 8(4), 267–281.

- Padmavathi, T., & J, S. (2023). Effect of perceived recovery justice on repurchase intention through the mediating role of customer recovery satisfaction and emotional forgiveness. *RGSA: Revista De Gestao Social E Ambiental*, 17(4), 1–17.
- Purwianti, L. (2017). Analisis Pengaruh Procedural Fairness, Distributive Fairness, Interactional Fairness, Trust Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention in Online Shopping. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(2), 178–193. <http://en.vivanews.com/news/read/288>
- Putra, R. Y., Albar, B. B., & Zulbahri, L. (2017). Pengaruh Service Recovery (Pemulihan Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam KOTA Padang. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(3).
- Rahi, S., & Abd. Ghani, M. (2019). Integration of expectation confirmation theory and self-determination theory in internet banking continuance intention. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 10(3), 533–550. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-06-2018-0057>
- Rizal, M. R. (2021). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Wifi Indihome Kota Tarakan). *Universitas Borneo Tarakan*, 1–105.
- Rodhiah, E. (2023). Service Recovery on Loyalty through Customer Satisfaction at Fast Food Restaurant “X” in North Jakarta. *International Journal of Sosial Science Research Dan Review*, 6(3), 282–293.
- Russo, I., & Gligor, D. M. (2022). Examining the impact of service recovery resilience in the context of product replacement : the roles of perceived procedural and interactional justice. *International Journal of Physical Distribution & Logistics*, 52(8). <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-07-2021-0301>
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprilia, A. (2023). Pengaruh Service Recovery

- Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Bintang 4 Dan 5 Di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68. <https://doi.org/10.9744/jmp.8.2.59-68>
- Sanwani. (2018). Pengaruh service recovery terhadap loyalitas pelanggan cucian mobil di kota jambi. *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 45–52.
- Seo, Y. J., & Um, K. H. (2019). The asymmetric effect of fairness and quality dimensions on satisfaction and dissatisfaction: An application of the Kano model to the interdisciplinary college program evaluation. *Studies in Educational Evaluation*, 61(April), 183–195. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2019.04.007>
- Siagian, N. F., Pardede, H. D., & Simarmata, H. M. P. (2021). Pengaruh service recovery terhadap tingkat kepuasan nasabah di bank panin KCU Pematangsiantar. *Jurnal EK Dan BI*, 4(1), 410–417. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.249>
- Siu, N. Y. M., Zhang, T. J. F., & Yau, C. Y. J. (2013). The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery. *Journal of Business Ethics*, 114(4), 675–686. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1713-3>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Literasi Media* (Vol. 11, Issue 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Smith, A. K., & Bolton, R. N. (1998). An experimental investigation of customer reactions to service failure and recovery encounters: Paradox or peril? *Journal of Service Research*, 1(1), 65–81. <https://doi.org/10.1177/109467059800100106>
- Song, Z., & Jia, S. (2010). Effects of justice on service recovery satisfaction.

- International Conference on Management and Service Science*, 1–4.
<https://doi.org/10.1109/ICMSS.2010.5577078>
- Songzongjun, & Jiashenghua. (2009). Study on service recovery satisfaction. *2009 1st International Conference on Information Science and Engineering, 1993*, 4530–4533. <https://doi.org/10.1109/ICISE.2009.1131>
- Sudarti, K. (2013). Peran Emosi Dalam Memediasi Persepsi Keadilan Terhadap Kepuasan Pasca Pemulihan. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 8(1), 28–38.
<http://www.ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe/article/view/116%0Ahttps://www.ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe/article/viewFile/116/112>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., & Anggraini, A. (2023). Berita utama tentang error service di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Community Development Journal*, 4(2), 5096–5098.
- Tjitrokusmo, E., Susiani, S., Kristanti, M., & Nugroho, A. (2014). Analisa Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel “X.” *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 2–3.
- Utami, I. D. A. K. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pasca Penanganan Keluhan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Udayana*, 140(30), 3742–3754. gina_kalpika@yahoo.com
- Utami, W., Rofika, I. D., Kamelia, T., & Budiarti, Y. (2023). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(1), 1–22.
- Utiyati, Zalzal, G. G., Ekasasi, S. R., & Hidayat, A. (2022). Service Justice Dimensions As Determinants Toward Satisfaction And Word Of Mouth Behavior.

INOBIIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 05(2), 175–185.

Vinartha, R. Y., & Suprapti, N. S. (2015). Persepsi Keadilan Dalam Pemulihan Layanan Pada Kepuasan Yang Dimoderasi Gender, Serta Dampak Terhadap Niat Mengingat Kembali. *Buletin Studi*, 20(2), 168–176.
<http://ojs.unud.ac.id/index.php/bse/article/view/18841>

Winata, S., & Tjokrosaputro, M. (2022). The Roles of Effort Expectancy, Attitude, and Service Quality in Mobile Payment Users Continuance Intention. *Proceedings of the Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 653(Icebm 2021), 121–126.
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220501.020>

Xiaoran, W., & Omar, R. (2014). Service Recovery Activities and Customer Satisfaction : Mediating Role of Justice Dimensions : A Case Study of China. *Asian Social Science*, 10(18). <https://doi.org/10.5539/ass.v10n18p253>

Yuan, Q., & Shen, B. (2019). Renting fashion with strategic customers in the sharing economy. *International Journal of Production Economics*, 218(April), 185–195.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.04.034>

Zhao, L., Lu, Y., Zhang, L., & Chau, P. Y. K. (2012). Assessing the effects of service quality and justice on customer satisfaction and the continuance intention of mobile value-added services: An empirical test of a multidimensional model. *Decision Support Systems*, 52(3), 645–656.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2011.10.022>

<https://www.sinarmassekuritas.co.id/Dukung-Usaha-Rakyat-Bsi-Resmikan-Umkm-Center-Di-Yogyakarta>

https://bappeda.jogjaprov.go.id/Dataku/Data_Dasar/Cetak/314-Jumlah-Pemeluk-Agama?Id_Skpd=27

https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/Dc70693fac_D7743dac9a.pdf

