

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, PENGUATAN  
PARAMETER KEAMANAN, MUTU LAYANAN DAN KEYAKINAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN BANK  
SYARIAH INDONESIA SETELAH SERANGAN SIBER MEI 2023**



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

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
OLEH:  
RAMIATIN LIDIA  
NIM: 20108030072  
YOGYAKARTA**

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

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, PENGUATAN  
PARAMETER KEAMANAN, MUTU LAYANAN DAN KEYAKINAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN BANK  
SYARIAH INDONESIA SETELAH SERANGAN SIBER MEI 2023**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**RAMIATIN LIDIA**

**NIM: 20108030072**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**Dr. H. DARMAWAN, S.Pd., MAB., CFRM**

**NIP. 19760827 200501 1 006**

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



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-605/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2024

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, PENGUATAN PARAMETER KEAMANAN, MUTU LAYANAN DAN KEYAKINAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA SETELAH SERANGAN SIBER MEI 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RAMIATIN LIDIA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20108030072  
Telah diujikan pada : Kamis, 28 Maret 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

Dr. Darmawan, SPd.,MAB  
SIGNED

Valid ID: 663865d8965a9



Penguji I

Sunarsih, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6633335ed6d8



Penguji II

Ratna Sofiana, SH.,M.SI  
SIGNED

Valid ID: 663294095d19



Yogyakarta, 28 Maret 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 66387ad645bc

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Ramiatin Lidia  
Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudari:


Nama : Ramiatin Lidia  
NIM : 20208030072  
Judul Skripsi : **Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan dan Keyakinan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia Setelah Serangan Siber Mei 2023**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu`alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 06 Maret 2024  
Pembimbing,

  
Dr. H. Darmawan, S.Pd., MAB., CFRM  
NIP. 19760827 200501 1 006

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramiatin Lidia

NIM : 20108030072

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan dan Keyakinan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia Setelah Serangan Siber Mei 2023”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 06 Maret 2024

Penyusun,



Ramiatin Lidia  
NIM. 20108030072

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

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

Nama : Ramiatin Lidia  
NIM : 20108030072  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Eksklusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan dan Keyakinan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia Setelah Serangan Siber Mei 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal: 06 Maret 2024  
Yang menyatakan,



(Ramiatin Lidia)

HALAMAN MOTTO

**“Yesterday is just today`s memory,  
and tomorrow is today`s dream”**

- *Khalil Ghibran*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan kesempatan sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW hingga akhir kelak di akhirat. Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan skripsi ini kepada :

Kedua orang tua saya, Bapak Asdar dan Ibu Surammih yang selalu tulus menyayangi, merawat, memberikan dukungan, mendoakan dan berjuang demi kesuksesan putrinya.

Kakak dan adik saya yang baik hati, Mbak Nazilatur Rahmah dan Adek Faridatul Habibah.

Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang turut serta membantu dan memberikan semangat setiap perjalanan saya selama ini.

Terima kasih kepada guru dan dosen, sahabat, teman-teman seperjuangan dan mereka yang saya temui selama masa perkuliahan ini.

Terima kasih kepada UIN Sunan Kalijaga khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ruang kepada saya untuk menimba ilmu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

<i>Huruf Arab</i>	<b>Nama</b>	<i>Huruf Latin</i>	<b>Keterangan</b>
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	ša'	Š	S (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā'	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	K dan h
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	Z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sâd	Ş	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dâd	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Tâ'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	'el
م	Mīm	M	'em
ن	Nūn	N	'en
و	Wāwu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap**

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	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 diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---َ---	Fathah	Ditulis	A
---ِ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ---	Dammah	Ditulis	U
فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### 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 Apostof

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 qomariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal "al".

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

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

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

### I. Penulisan Kara-Kata dalam Rangkaian Kalimat

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayahNya, dan nikmat iman serta islam sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan, dan Keyakinan terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia Setelah Serangan Siber Mei 2023”**. Shalawat dan salam penyusun haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Meskipun penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena keterbatasan penyusun. Penyusun sangat berterimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materi maupun spritural sehingga skripsi dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun ucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karuniaNya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA. Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. H. Mukhammad Yazid Afandi, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
5. Bapak Furqonul Haq, S.E.I., M.E.I, selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

6. Bapak Dr. H. Darmawan, Spd., MAB., CFRM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan, nasehat, masukan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama perkuliahan.
8. Seluruh pegawai dan staf tata usaha program studi maupun Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Orang tua saya tercinta Bapak Asdar dan Ibu Surammih yang tiada kenal telah berjuang semi kesuksesan putrinya, selalu memberikan dorongan, merawat, dan tidak lupa pula doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT agar putrinya dapat mencapai apa yang diinginkan.
10. Diri saya sendiri, Ramiatin Lidia yang sudah bertahan sampai detik ini, kuat menerjang berbagai cobaan yang ada, saya bangga kepada diri saya sendiri karena bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Saudara kandung saya, Mbak Nazilatur Rahmah dan Adek Faridatul Habibah yang telah peduli dan memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
12. Seluruh keluarga besar dan kerabat yang selalu memberikan doa untuk kelancaran dan memberikan dukungan serta dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
14. Keluarga KKN 257 Donoyudan, Kalijambe, Sragen
15. Teman seperjuangan selama di Yogyakarta yaitu Ifa, Alwa, dan Eka yang sama-sama berjuang selama perkuliahan ini dan menjadikan tempat rantauan ini lebih berwarna dan tidak membosankan.
16. Sahabat-sahabat SMA dengan nama se-manhaj yaitu Inat, Sayyidah, Irma, Shopi, Jm, dan Cho yang tetap menjaga komunikasi dan selalu saling *support* untuk kesuksesan bersama.
17. Bestie latifah dan santri yang selalu menghibur dan kirim hal random namun tetap saling menguatkan di tempat perantauan masing-masing.

18. Teman-teman kostku baik kost lama dan baru yang banyak membantu selama masa perkuliahan ini.
19. Serta Ratih dan fatimah yang sangat membantu sekali dalam penyebaran kuesioner penelitian dan selalu menemani dalam tersusunnya tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dan menjadikan amal sholeh atas segala kebaikan selama ini. Akhir kata, penyusun berharap skripsi ini menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin..

Yogyakarta, 15 Maret 2024

Penyusun,



(Ramiatin Lidia)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Landasan Teori .....	16
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	16
2. <i>Resource-Based View Theory</i> .....	18
3. Pengambilan Keputusan .....	19
4. Literasi Keuangan Syariah .....	22
5. Penguatan Parameter Keamanan .....	24
6. Mutu Layanan.....	35
7. Keyakinan.....	37
8. Loyalitas Nasabah .....	39
9. Bank Syariah .....	41
10. Serangan Siber .....	45
B. Kajian Pustaka .....	52
C. Pengembangan hipotesis.....	59
D. Kerangka Teoritik.....	63

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
A. Jenis Penelitian.....	66
B. Variabel dan Definisi Operasional .....	67
C. Populasi dan Sampel .....	70
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan.....	72
E. Teknik Analisis Data.....	72
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	82
B. Analisis statistik deskriptif .....	88
C. Analisis Data.....	91
1. Uji Validitas .....	91
2. Uji Reliabilitas.....	94
3. Uji Asumsi Klasik .....	95
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	98
5. Uji Signifikansi.....	101
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	105
D. Pembahasan.....	105
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xxiii</b>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	42
Tabel 2.2 Perbandingan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil.....	43
Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Variabel Independen.....	67
Tabel 3.2 Definisi dan Indikator Variabel Dependen.....	69
Tabel 3.3 Tingkatan Penilaian Skala Likert.....	73
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Literasi Keuangan Syariah (X1).....	92
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Penguatan Parameter Keamanan (X2).....	92
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Mutu Layanan (X3).....	93
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keyakinan (X4).....	93
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	94
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4.7 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	96
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	97
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser.....	98
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	99
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	102
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	104
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	105
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Kasus Kebocoran Data Global 2021 di Sektor Industri .....	2
Gambar 1.2 Bank Syariah Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023.....	5
Gambar 1.3 Laba Bersih BSI 2020-2022.....	6
Gambar 1.4 Negara Populasi Muslim Terbanyak di Dunia .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Teori Pemikiran .....	65
Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	83
Gambar 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	84
Gambar 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....	85
Gambar 4.4 Karakteristik Domisili Responden .....	86
Gambar 4.5 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	87
Gambar 4.6 Diagram Jawaban Responden .....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	xxiii
Lampiran 2. Data Mentah Siap Diolah .....	xxviii
Lampiran 3. Hasil Uji Olah Data .....	xxx
Lampiran 4. R-Tabel .....	xxxv
Lampiran 5. T-Tabel .....	xxxvi
Lampiran 6. F-Tabel.....	xxvii
Lampiran 7. Curriculum Vitae Penulis .....	xxviii



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Permasalahan *cyber attack* pada Bank Syariah Indonesia menunjukkan lemahnya sistem keamanan keuangan di Indonesia. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui loyalitas nasabah menggunakan BSI pasca terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023 yang diukur melalui literasi keuangan syariah, penguatan parameter keamanan, mutu layanan, dan keyakinan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan metode analisis adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 29. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 sampel dari total populasi responden di Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial, variabel literasi keuangan syariah dan mutu layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BSI setelah terjadinya serangan siber Mei 2023. Dan variabel penguatan parameter keamanan dan keyakinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan BSI setelah terjadinya serangan siber pada Mei 2023. Sedangkan secara simultan, masing-masing variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan BSI setelah serangan siber pada Mei 2023.

**Kata Kunci:** Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan, Keyakinan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia, Serangan Siber



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRACT**

*The issue of cyber attacks on Indonesian Sharia Banks highlights the vulnerability of the financial security system in Indonesia. This research aims to assess customer loyalty towards BSI following the cyber attack in May 2023. Loyalty will be measured based on sharia financial literacy, security parameter enhancements, service quality, and trust. The technique used in this research is purposive sampling and the analysis method is multiple linear regression using SPSS 29. The number of samples in the research is 100 samples from the total population of respondents in Yogyakarta. The results of the research partially show that the variables of Sharia financial literacy and service quality do not have a significant effect on customer loyalty using BSI after the cyber attack in May 2023. However, the variables of security parameter enhancements, and trust have a significant positive effect on customer loyalty using BSI after the cyber attack in May 2023. Meanwhile, when considered simultaneously, each independent variable together influences customer loyalty using BSI after the cyber attack in May 2023.*

**Keywords:** *Sharia Financial Literacy, Strengthening Security Parameters, Service Quality, Confidence, Customer Loyalty, Indonesian Sharia Bank, Cyber Attacks*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

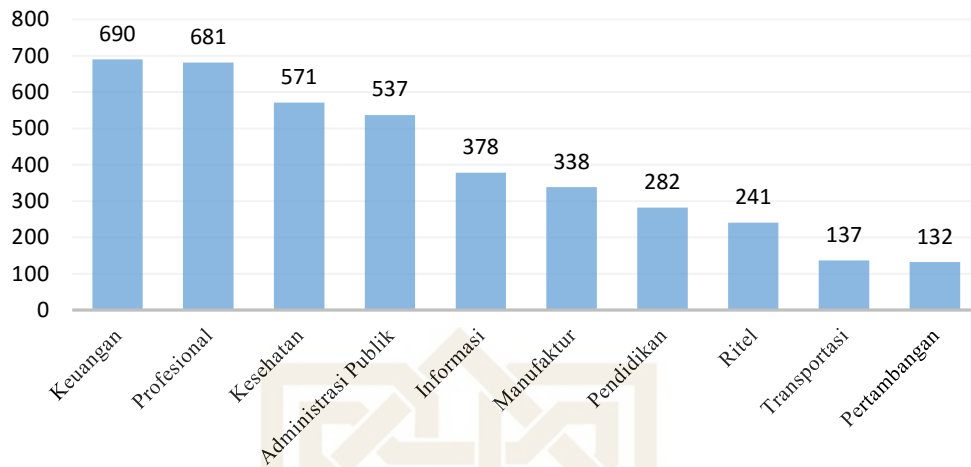
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan suatu teknologi informasi pada saat ini yang bersinergi dengan media dan komputer menghasilkan perkembangan alat baru yang dikenal sebagai internet (Ariyaningsih dkk., 2023). Internet memiliki peran krusial dalam komunikasi global dan telah menyatu dengan kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Inovasi dan kemudahan penggunaan dalam bidang ini meningkatkan tersebarnya internet secara signifikan (Li dan Liu, 2021). Dengan adanya pembauran teknologi di berbagai aspek kehidupan manusia, ternyata disertai pula dengan penyimpangan penggunaan teknologi di ranah siber (Simbolon dkk., 2021). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyebaran internet yang semakin luas telah menimbulkan adanya perkembangan serangan siber (Abdullah dan Ikasari, 2023).

Menurut Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), terdapat penurunan terjadinya serangan siber di Indonesia pada tahun 2022 daripada pada tahun 2021 yang mencapai angka sekitar 1.6 miliar (Ayu, 2023). Dalam paparannya Kepala BSSN, Hinsa Siburian menyatakan bahwa jumlah keseluruhan dari anomali trafik selama tahun 2022 telah mencapai 976.429.996 kali hampir mencapai angka 1 miliar (CNN Indonesia, 2023). Meskipun terjadi penurunan perlu tetap diwaspadai karena angkanya masih tergolong tinggi.





**Gambar 1.10 Kasus Kebocoran Data Global 2021 di Sektor Industri**

Sumber: Databoks, 2022

Berdasarkan data dari Databoks di atas, mengungkapkan bahwa Verizon salah satu perusahaan asal Amerika Serikat yang bergerak di bidang telekomunikasi, berdasarkan hasil risetnya yang berjudul *2022 Data Breach Investigations Report (DBIR)* menyatakan bahwa sektor keuangan selalu mengalami serangan siber dari kejahatan terorganisir (Databoks, 2022). Ancaman ranah digital adalah salah satu dari risiko operasional pada lembaga keuangan yang dibuktikan banyaknya transaksi saat ini melalui internet, komputasi awan, dan komunikasi nirkabel (Jin dkk., 2023). Di beberapa negara, ancaman ranah siber terhadap lembaga keuangan telah mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir (Gulyas dan Kiss, 2023).

Beberapa survei khusus telah dilakukan VMware sebagai salah satu perusahaan terkemuka secara global pada bidang industri virtualisasi dan komputasi awan (VMware, 2023). Dalam survei *Modern Bank Heist 3.0* yang

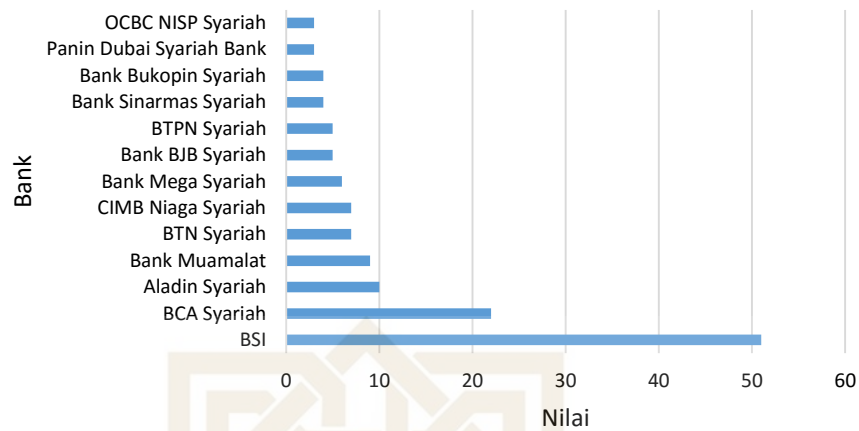
telah dilakukan oleh VMware menunjukkan bahwa 80 % lembaga keuangan mengalami peningkatan serangan siber sebesar 13% dibandingkan tahun 2019 (Kellermann dan Murphy, 2020). Hal ini juga didukung dalam survey VMware terbaru yang menunjukkan 74% dari lembaga keuangan mengalami minimal satu serangan *ransomware* dalam setahun dan 63% di antaranya membayar tebusan (Kellermann, 2022).

Sebagai lembaga keuangan suatu bank memiliki dampak paling signifikan pada pertumbuhan jangka panjang keberlanjutan ekonomi dikarenakan mengarahkan dana dari sistem keuangan ke investasi (Hashfi dan Kharisa, 2022). Topik yang menarik perhatian dalam peningkatan digitalisasi di sektor perbankan yaitu hadirnya risiko terhadap munculnya serangan siber yang semakin canggih pula (Dermawan dkk., 2023).

Akhir-akhir ini, dunia perbankan Indonesia sedang diramaikan oleh dugaan serangan *ransomware* yang menimpa pada sistem Bank Syariah Indonesia (DPR RI, 2023). BSI diduga mengalami insiden kebobolan data nasabah dan karyawan yang dilakukan sekelompok *ransomware* pada *dark web* dengan keseluruhan data yang dicuri diprediksi sebanyak 1.5 *terabyte* (Perbanas, 2023). Pada 8 Mei 2023, terjadi gangguan terhadap Bank Syariah Indonesia khususnya layanan pada *mobile banking* dan ATM. Kemudian pada 14 Mei 2023, diketahui bahwa gangguan layanan *online* tersebut dikarenakan gangguan oleh serangan *ransomware* yang dilakukan oleh sekelompok peretas yang mengidentifikasi diri sebagai Lockbit (LK2 FHUI, 2023).

Lockbit menuntut pembayaran tebusan sejumlah 20 juta dollar AS atau jika dirupiahkan sejumlah Rp. 295.619.468.026 (Kompas.com, 2023). Hal ini dibenarkan melalui permintaan maaf dari pihak Bank Syariah Indonesia mengenai permasalahan gangguan yang terjadi pada nasabah sekaligus mempertegas komitmen bank dalam melindungi keamanan dan privasi data pribadi nasabah (BSI, 2023).

Dampak dari adanya serangan siber pada Bank Syariah Indonesia dapat dilihat pada pencapaian saham BRIS pada tanggal 16 Mei 2023 berkisar Rp. 1.600 mengalami penurunan 120 poin atau -6.98% yang awalnya dibuka pada harga Rp. 1.720. Hal ini menunjukkan pencapaian terendah pada bulan April-Mei 2023 dengan harga kisaran Rp. 1.675-1.800 (Yahoo finance, 2023). Sedangkan laba bersih BSI pasca serangan siber tercatat pada bulan September 2023 sebesar Rp. 4.2 triliun yang menandakan adanya kenaikan 31.04% daripada periode tahun sebelumnya sebesar Rp. 3.20 triliun pada September 2022 (BSI, 2023). Sehingga fluktuasi saham BSI di tengah isu serangan siber masih dikategorikan normal dan tidak mengalami penurunan yang sangat tajam.



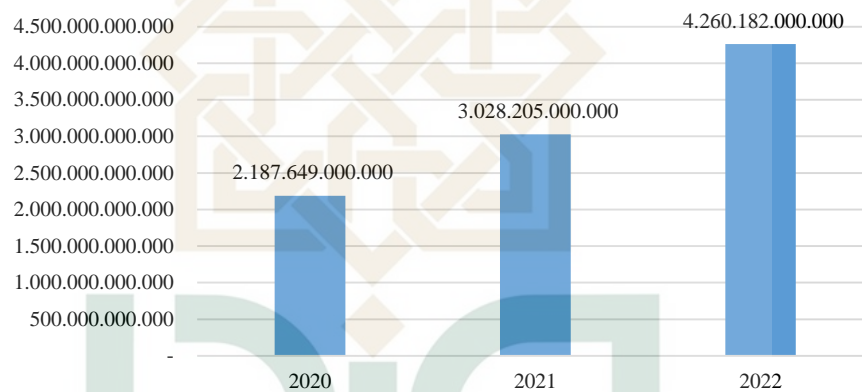
**Gambar 1.2 Bank Syariah Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2023**

Sumber: Populix, 2023

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa BSI merupakan bank syariah yang banyak diminati masyarakat muslim dengan nilai 51% kemudian dilanjutkan BCA Syariah, Aladin Syariah dan bank lainnya. Hal ini menandakan BSI merupakan bank syariah yang dianggap lebih berkualitas baik pelayanan maupun produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan prinsip keuangan syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perbankan di Indonesia yang berasal dari hasil perpaduan dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BRI Syariah Tbk. Sebelumnya, Bank ini dikenal sebagai Bank BRI Syariah berstatus BUMN. Setelah melalui proses merger, BSI berubah status sebagai perusahaan perseroan terbuka dan perusahaan yang dapat menerbitkan saham di Bursa Efek Indonesia sekaligus lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia (Lubis dkk., 2022).

Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin berdasarkan surat Nomor SR-3/PB.1/2021 untuk perpaduan tiga bank syariah secara resmi. Kemudian pada 1 Februari 2021, komponen kepemilikan saham BSI ditetapkan terdiri dari PT Bank Mandiri Tbk sebesar 50.83%, PT Bank Negara Indonesia Tbk sebesar 24.85%, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk sebesar 17.25%, dan pihak lain masing-masing sebesar dibawah 5% dengan penetapan dilakukan oleh presiden Joko Widodo (BSI, 2023).



**Gambar 1. 3 Laba Bersih BSI 2020-2022**

*Sumber: IDX, 2023*

Berdasarkan data di atas, laba bersih Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan tiap tahun. Pendapatan terakhir yang dicatat menunjukkan laba bersih sebesar Rp. 4.26 triliun pada tahun 2022. Kinerja tersebut mengalami peningkatan sebesar 40.68% daripada tahun sebelumnya (yoy) serta tercatat rekor tertinggi sejak didirikan secara resmi pada 1 Februari 2021. Selama periode 2020-2022, laba Bank Syariah Indonesia secara konsisten meningkat sekitar Rp1 triliun per tahun. Manajemen BSI dihadapkan pada tantangan besar yang mengharuskan untuk melakukan perubahan dan

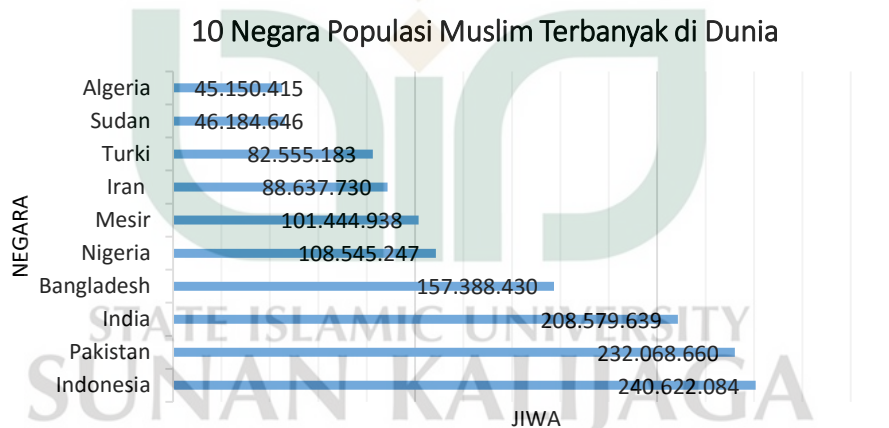
merancang berbagai strategi, baik dalam penguatan manajemen risiko, proses bisnis, pengembangan teknologi digital, dan peningkatan sumber daya manusia (Prima, 2021).

Dalam konteks persaingan bisnis yang ketat, keberlanjutan loyalitas nasabah menjadi elemen krusial untuk keberhasilan perusahaan (Nurjannah dkk., 2023). Loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai kemauan seseorang untuk rutin melakukan pembelian kembali suatu produk atau jasa, serta tidak ada niat untuk berpindah ke penyedia layanan lain (Oliver, 1999; Zakiy dan Azzahroh, 2017). Ketika berbicara mengenai loyalitas nasabah, hal tersebut mencakup tingkat keterlibatan nasabah dalam menggunakan suatu produk dan layanan yang ditawarkan, kesediaan untuk menyarankan Bank Syariah Indonesia kepada orang lain, serta adanya kesetiaan pelanggan yang berkelanjutan dalam jangka waktu yang lama (Fahimah dan Rahman, 2023).

Bob Tyasika Ananta selaku wakil direktur utama BSI, mengatakan jumlah nasabah BSI terus mengalami kenaikan dimulai sejak melakukan merger dengan pertumbuhan sebanyak 12-13 juta nasabah (Halloriatu, 2023). BSI mengalami kenaikan banyaknya nasabah 10,9% hingga akhir September 2023 menjadi 19.22 juta dari 17.9 juta nasabah pada periode yang sama tahun sebelumnya. Jumlah nasabah BSI berturut-turut adalah 18.95 juta dan 19.08 juta pada bulan Juli dan Agustus. Hal ini menunjukkan bahwa setiap bulannya, BSI mengalami kenaikan dalam jumlah nasabah (Hanifa, 2023). Sehingga dapat

dipahami bahwa setelah terjadinya kasus serangan siber, BSI dianggap masih mampu mengembalikan keyakinan nasabah.

Loyalitas nasabah BSI tercermin dalam penggunaan transaksi digital terutama dengan peningkatan keinginan masyarakat menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Pada kuartal II 2023, pengguna BSI *Mobile* menggapai sebesar 5.39 juta yang menandakan mengalami pertumbuhan sebesar 32.53% (yoy). Pada periode kuartal II 2023 tersebut, BSI *Mobile* telah mencapai sebesar 170.70 juta transaksi yang menandakan mengalami peningkatan sebesar 45.01% (yoy), dengan jumlah transaksi mencapai Rp220.56 triliun meningkat sebesar 46.30% (yoy) (BSI, 2023).



**Gambar 1.4 10 Negara Populasi Muslim Terbanyak di Dunia**

Sumber: Databoks, 2023

Faktor loyalitas nasabah dapat dilihat dari literasi keuangan syariah yang tertanam di jiwa para nasabah. Menurut Databoks, diungkapkan dalam laporan terbaru dari *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)* berjudul "*The Muslim 500: The World's 500 Most Influential Muslims 2024*", bahwa

penduduk muslim terbanyak secara global diraih oleh negara Indonesia. Berdasarkan data RISSC tersebut, penduduk muslim di Indonesia sebanyak 240.62 juta jiwa pada tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa sebanyak 86.9 % dari keseluruhan penduduk Indonesia yang mencapai 273.32 juta jiwa mayoritas muslim (Databoks, 2023). Penelitian terdahulu telah dilakukan seperti penelitian Akib dan Nur (2023) yang menyatakan jika literasi keuangan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat menjadi nasabah BSI.

Loyalitas nasabah juga dapat dilihat dari langkah penguatan parameter keamanan yang dilakukan PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Langkah yang telah dilakukan BSI seperti memperbaiki *Capex IT* pasca terjadinya serangan *ransomware* yang dilakukan sekelompok *hacker* bernama Lockbit (Perbanas, 2023). Sebelumnya, Bank BSI telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengatasi masalah serangan siber. Sebagaimana yang dicatat dalam *Laporan Keberlanjutan 2022* mengenai upaya yang mencakup kebijakan menjaga keamanan data, seperti pembentukan Tim Petugas keamanan Informasi atau *Group Chief Information Security Officer (CISO)*, evaluasi efektivitas privasi nasabah, pelaksanaan program edukasi untuk meningkatkan kesadaran keamanan, dan peningkatan kualitas layanan oleh Bank Syariah Indonesia. Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan dalam mengukur tingkat keamanan dan layanan seperti penelitian oleh Huda dan Azar (2021) bahwa keamanan dan pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KUD Tani Mulyo Karanglangit Lamongan.



Faktor terakhir loyalitas nasabah dilihat dari keyakinan nasabah pada BSI. Keyakinan merupakan faktor penting dalam dunia perbankan sehingga serangan siber sangat mempengaruhi loyalitas dan citra perusahaan (Gogolin dkk., 2021). Saat nasabah menggunakan layanan seperti menabung dan bertransaksi hal ini menandakan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan (Azhar, 2023). Penelitian terdahulu telah dilakukan dalam menganalisa faktor keyakinan seperti penelitian yang dilakukan Setiawati (2023) yang menyatakan jika keyakinan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Sesuai paparan latar belakang diatas, maka peneliti berniat melakukan penelitian mengenai loyalitas nasabah menggunakan BSI pasca serangan siber dengan menggunakan variabel independen berupa literasi keuangan syariah, penguatan parameter keuangan, mutu layanan dan keyakinan. Dengan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Penguatan Parameter Keamanan, Mutu Layanan dan Keyakinan terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Bank Syariah Indonesia Setelah Serangan Siber Mei 2023”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang telah dirangkum oleh peneliti sesuai paparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023?
2. Apakah penguatan parameter keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023?
3. Apakah mutu layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023?
4. Apakah keyakinan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023.
2. Untuk mengetahui apakah penguatan parameter keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023.

3. Untuk mengetahui apakah mutu berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia layanan setelah serangan siber mei 2023.
4. Untuk mengetahui apakah keyakinan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah serangan siber mei 2023.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Peneliti berharap penelitian ini bisa berkontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan, menambah wawasan pada literatur ilmiah, serta berguna sebagai salah satu sumber referensi tambahan terutama tentang pengaruh serangan siber terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia yang diukur berdasarkan literasi keuangan syariah, penguatan parameter keuangan, mutu layanan dan keyakinan.

2. Secara praktis

- a. Peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pemahaman kepada penulis mengenai pengaruh serangan siber terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia dengan mengukur dari segi

literasi keuangan syariah, penguatan parameter keuangan, mutu layanan dan keyakinan.

b. Peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan tambahan ajar untuk para peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian mengenai loyalitas nasabah setelah serangan siber mei 2023.

c. Instansi

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa memberikan partisipasi positif bagi universitas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta guna mempersiapkan mahasiswa/i untuk berkarir khususnya di bidang ekonomi islam. Menambah daftar referensi keputakaan UIN dan diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.

d. Bank Syariah Indonesia

Diharapkan dapat memberikan kontribusi berguna mengenai permasalahan keuangan syariah terutama pada perbankan syariah yaitu BSI terkait loyalitas nasabah setelah serangan siber mei 2023. Dan menjadi sumber acuan bagi perusahaan Bank Syariah Indonesia untuk perbaikan perusahaan kedepannya.

## E. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian yang akan dilakukan terdapat lima bab yang tiap bab terdapat beberapa sub bab sebagai berikut:

Bab pertama berupa pendahuluan yang membahas keseluruhan karya ilmiah. Latar belakang masalah dalam bab ini menjelaskan tentang alasan penelitian diharuskan untuk dilakukan dan urgensinya dari penelitian. Kemudian rumusan masalah dapat menjadi dasar peneliti melakukan penelitian ini. Selanjutnya tujuan penelitian yang akan menjelaskan tujuan penelitian dilakukan. Dan manfaat penelitian yang akan membahas tentang hal yang akan didapatkan baik peneliti dan orang lain dari penelitian ini. Terakhir, bagian sistematika pembahasan yang akan menguraikan mengenai pembahasan bab-bab yang dijelaskan dalam penelitian.

Bab kedua dalam penelitian berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka teori. Pada landasan teori akan berisi teori-teori dan pembahasan tiap variabel yang akan diteliti. Kajian pustaka berisi penelitian terdahulu yang telah diteliti sebelumnya sebagai bentuk pembeda penelitian yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya. Kemudian pengembangan hipotesis dan kerangka teoritis akan menjelaskan mengenai model penelitian yang akan digunakan serta pembahasan dalam berupaya untuk merumuskan hipotesis sesuai teori-teori penelitian yang ditentukan.

Bab ketiga akan membahas mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam metode berisi populasi dan teknik sampel serta definisi operasional dari setiap variabel yang digunakan pada penelitian. Dan terakhir,

alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis serta asumsi-asumsi yang akan dipakai dalam mengolah data untuk menentukan hasil penelitian.

Bab keempat menjelaskan mengenai objek penelitian, hasil dan pembahasan mengenai temuan penelitian serta implikasinya. Pada bab ini akan menjelaskan hasil analisis yang telah didapat sesuai dengan alat analisis yang digunakan. kemudian diuraikan dalam bentuk pembahasan dari hasil analisis dan penelitian terdahulu yang mendukung atau tidak mendukung.

Bab kelima berisi kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan akan menjelaskan penjelasan singkat mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian. Terakhir saran dari peneliti sendiri untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil paparan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, dapat diketahui jika dua variabel independen dalam penelitian ini berhasil mempengaruhi adanya loyalitas nasabah menggunakan BSI setelah serangan siber Mei 2023, adapun poin-poin hasil penelitian dipaparkan sebagai berikut:

1. Variabel literasi keuangan syariah (X1) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Yogyakarta menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023. Hal ini menandakan bahwa literasi keuangan syariah tidak mempengaruhi timbulnya loyalitas nasabah menggunakan BSI pasca terjadinya serangan siber bulan Mei 2023. Faktor pemicu lainnya bisa disebabkan turunnya pemahaman mengenai literasi keuangan syariah baik secara umum maupun di sekitar wilayah Yogyakarta.
2. Variabel penguatan parameter keamanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Yogyakarta menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023. Hal ini menandakan bahwa penguatan parameter keamanan mempengaruhi timbulnya loyalitas nasabah menggunakan BSI pasca terjadinya serangan siber bulan Mei 2023. Respon cepat dan sigap BSI

dalam mengatasi *cyber attack* berupa *ransomware* dianggap menjadi poin tambah masyarakat tetap percaya menggunakan BSI dalam mengelola keuangannya.

3. Variabel mutu layanan (X3) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Yogyakarta menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023. Hal ini menandakan bahwa mutu layanan gagal menimbulkan loyalitas nasabah menggunakan BSI pasca terjadinya serangan siber bulan Mei 2023. Kegagalan pelayanan tersebut bisa diakibatkan kebobolan oleh sekelompok *ransomware* dianggap sangat fatal.
4. Variabel keyakinan (X4) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Yogyakarta menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023. BSI dianggap berhasil memperbaiki reputasinya kembali dan mengembalikan kepercayaan nasabah untuk mengelola keuangannya di bank tersebut pasca terjadinya serangan siber bulan Mei 2023 khususnya di daerah Yogyakarta.
5. Hasil penelitian secara simultan (bersama-sama) menandakan jika keempat variabel independen secara bersama-sama yaitu literasi keuangan syariah, penguatan parameter keamanan, mutu layanan, dan keyakinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Yogyakarta menggunakan Bank Syariah Indonesia setelah terjadinya serangan siber pada bulan Mei 2023.



## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, adapun saran peneliti yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bagi perbankan Bank Syariah Indonesia untuk terus melakukan perbaikan dan *cross check* sistem khususnya pelayanan keamanan dengan koordinasi berbagai pihak seperti BSSN dan kemenkominfo. Begitu juga, melakukan program penawaran produk yang lebih kreatif inovatif namun tetap berpegang pada pondasi syariah agar masyarakat kembali tertarik menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam baik penambahan variabel independen atau penambahan variabel penghubung lainnya agar lebih kompleks. Selain itu, diharapkan memperluas sampel penelitian bukan sekedar di daerah Yogyakarta dikarenakan dampak serangan siber pada Bank Syariah Indonesia terjadi di seluruh Indonesia. Hal tersebut dilakukan demi keluasan ilmu agar khazanah ilmu semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1 ed.). Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- Abdullah, M. S., & Ikasari, I. H. (2023). Perkembangan Terbaru Dalam Keamanan Siber , Ancaman yang Diidentifikasi dan Upaya Pencegahan. *Jurnal Riset Informatika dan Inovasi*, 1(1), 96. <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/jriin/article/view/71>
- Adiyanto, M. R., & Purnomo, A. S. D. (2021). Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah. *Jurnal Administrasi Kantor*, 9(1), 1–12.
- Ajzen.Icek. (1985). From Intentions to actions: A theory of planned behavior. *Journal Psychological Review*, 11–39. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-69746-3\\_2](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-69746-3_2)
- Ajzen, I. (2019). Constructing a Theory of Planned Behaviour Questionnaire. *University of Massachusetts Amherst*, 1–7. <http://people.umass.edu/~ajzen/pdf/tpb.measurement.pdf>
- Akib, B., & Nur, A. (2023). Pengaruh Islamic Branding, Literasi Keuangan Syariah dan Service Quality Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Gowa. *JUMABI: Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 21–29. <https://jurnal-eureka.com>
- Alimbudiono, L. S. (2020). *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan*. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.
- Ama, K. K. (2018). *Yogyakarta Istimewa karena Menjunjung Tinggi Toleransi*. kompas.id. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2018/12/04/yogyakarta-istimewa-karena-menjunjung-tinggi-toleransi>
- Amin, M. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Bank dan Kualitas Layanan Prontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank BRI Cabang Maros*. Universitas Hasanuddin.
- Amit, R., & Schoemaker, P. (2016). Film Resources. *The Palgrave Encyclopedia of Strategic Management*, 1–6. <https://doi.org/10.1057/978-1-349-94848-2>
- Andhika, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Ekuitas Merek, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12), 6013. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i12.5035>

- Anggraeni, M. D., & Saryono. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rinka Cipta.
- Ariyaningsih, S., Andrianto, A. A., Kusuma, A. S., & Rezi. (2023). Korelasi Kejahatan Siber dengan Percepatan Digitalisasi di Indonesia. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.56457/jjih.v1i1.38>
- Ariyus, D. (2009). *Keamanan Multimedia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Astuti, R. N. D., & Awali, H. (2023). The Effect of Trust, Product Quality, and Mobile Banking Services on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Pekalongan KAJEN. *Ziswaf Asfa Journal*, 1(2), 117–134. <https://jurnalasfa.org/index.php/asfaziswaf/article/view/11>
- Augusty, F. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ayu, M. G. (2023). *BSSN Paparkan Serangan Keamanan Siber di Tahun 2022 Alami Penurunan Dibanding Tahun 2021*. Cloud Computing Indonesia. [https://www.cloudcomputing.id/berita/bssn-paparkan-serangan-siber-alami-penurunan#:~:text=Badan Siber dan Sandi Negara \(BSSN\) mengungkap insiden serangan siber,1 miliar \(untuk 2022\).](https://www.cloudcomputing.id/berita/bssn-paparkan-serangan-siber-alami-penurunan#:~:text=Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mengungkap insiden serangan siber,1 miliar (untuk 2022).)
- Azhar, F. (2023). *Analisis Strategi Komunikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Penanganan Krisis Serangan Siber Perbankan*. Universitas Indonesia.
- Aziza, N., Sudirman, & Hasanah, T. (2023). *Metodologi Penelitian 1* (1 ed.). Bandung : CV. Media Sains Indonesia.
- Azmi Zain Widodo, M. (2019). *Pengaruh Citra Perusahaan, Religiusitas, Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta*. Yogyakarta: UIN Sunan Klajaja.
- Baizura, A. R. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 1 Pada Era Pandemi Covid-19*. UIN Ar-Raniry.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- BSI. (2023a). *Laporan Keuangan*. [ir.bankbsi.co.id. https://ir.bankbsi.co.id/financial\\_reports.html/year/2023](https://ir.bankbsi.co.id/financial_reports.html/year/2023)

- BSI. (2023b). *Press Release: Dirut BSI : Kami Mohon Maaf dan Sedang Berusaha Pulihkan Layanan.* ir.bankbsi.co.id. [https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/dc70693fac\\_d7743dac9a.pdf](https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/dc70693fac_d7743dac9a.pdf)
- BSI. (2023c). *Raih The Indonesia Customer Experience of The Year, BSI Terus Berinovasi & Perkuat Layanan Nasabah.* www.bankbsi.co.id. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/raih-the-indonesia-customer-experience-of-the-year-bsi-terus-berinovasi-perkuat-layanan-nasabah>
- BSI. (2023d). *Sejarah Perseroan.* ir.bankbsi.co.id. [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html#:~:text=BSI merupakan bank hasil merger,%2FPB.1%2F2021.](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#:~:text=BSI merupakan bank hasil merger,%2FPB.1%2F2021.)
- BSSN. (2023). *Pengantar Strategi Keamanan Siber Indonesia.* <https://www.bssn.go.id/strategi-keamanan-siber-nasional/>
- Chandra sekhar, & Kumar, M. (2023). An Overview of Cyber Security in Digital Banking Sector. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR)*, 2(1), 43–52. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i1.1671>
- CNBC Indonesia. (2023). *Layanan Bank Pulih, Ahli Siber: Langkah BSI Tergolong Cepat.* www.cnbcindonesia.com. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230516073957-37-437632/layanan-bank-pulih-ahli-siber-langkah-bsi-tergolong-cepat>
- CNN Indonesia. (2023). *BSSN: Hampir 1 Miliar Serangan Siber Hantam RI di 2022.* www.cnnindonesia.com. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20230119144028-192-902537/bssn-hampir-1-miliar-serangan-siber-hantam-ri-di-2022>
- Creswell, J. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed.* Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Damara, D. (2022). *BSI (BRIS) Guyur Pembiayaan Rp599 Miliar ke UMKM Jogja per Mei 2022.* Finansial. <https://finansial.bisnis.com/read/20220610/90/1541988/bsi-bris-guyur-pembiayaan-rp599-miliar-ke-umkm-jogja-per-mei-2022#:~:text=Hery menuturkan saat ini BSI,aset senilai Rp7%2C7 triliun.>
- Darma, B. (2021). *Darma, Budi. Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2).* Guepedia.
- Data Indonesia. (2023). *Mayoritas Penduduk Indonesia Beragama Islam pada 2022.* DataIndonesia.id. <https://dataindonesia.id/varia/detail/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-2022>

- Databoks. (2022). *10 Sektor Industri dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak Global* (2021). databoks.katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/06/kebocoran-data-sering-terjadi-di-10-sektor-industri-ini>
- Databoks. (2023). *10 Negara dengan populasi muslim terbanyak di dunia 2023, indonesia memimpin!* databoks.katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/19/10-negara-dengan-populasi-muslim-terbanyak-dunia-2023-indonesia-memimpin>
- Dermawan, I., Baidawi, A., Iksan, & Mellyana Dewi, S. (2023). Serangan Cyber dan Kesiapan Keamanan Cyber Terhadap Bank Indonesia. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 5(3), 20–25. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i3.364>
- DPR RI. (2023). *Regulator dan Perbankan Perlu Tingkatkan Kewaspadaan dan Antisipasi Serangan pada Sistem Perbankan*. [www.dpr.go.id/berita](http://www.dpr.go.id/berita). <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/44485/t/Regulator+dan+Perbankan+Perlu+Tingkatkan+Kewaspadaan+dan+Antisipasi+Serangan+pada+Sistem+Perbankan>.
- Fadilah, S., Mardani, R. M., & Millaningtyas, R. (2023). Analisis Pengaruh Transaction Security, E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Pengguna Mobile Banking BRImo. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/21460>
- Faez Hasan, M., & Alramadan, N. S. (2021). Cyberattacks and Cyber Security Readiness: Iraqi Private Banks Case (Original paper) Cyberattacks and Cyber Security Readiness: Iraqi Private Banks Case. *Social Science and Humanities Journal*, 5(8), 2312–2323. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.15190185.v2>
- Fahimah, M., & Rahman, M. T. (2023). Loyalitas Nasabah dari Citra Merek dan Kepercayaan Merek Bank Syariah Indonesia cabang Jombang. *JoEMS (Journal of Education and Management)*, 6(3). <https://ojs.unwaha.ac.id/index.php/joems/article/view/951>
- Fitriani, R., Subagiyo, R., & Asiyah, B. N. (2023). Mitigating IT Risk of Bank Syariah Indonesia: A Study of Cyber Attack on May 8, 2023. *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 15(1), 86–100. <https://doi.org/10.24235/amwal.v15i1.14124>
- Fourtrezz. (2023). *BI akan Lakukan Upaya Memperkuat Keamanan Siber Infrastruktur Sistem Keuangan Negara*. [fourtrezz.co.id](http://fourtrezz.co.id). <https://fourtrezz.co.id/bi-akan-lakukan-upaya-memperkuat-keamanan-siber-infrastruktur-sistem-keuangan-negara/>
- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*. Semarang: Universitas

Diponegoro.

Gogolin, F., Lim, I., & Vallasca, F. (2021). Cyberattacks on Small Banks and the Impact on Local Banking Markets. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3823296>

Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: growing and maintaining customer loyalty*. Jakarta : Erlangga.

Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5 ed.). New York The McGraw-Hill, Inc.

Gulyas, O., & Kiss, G. (2023). Impact of cyber-Attacks on the financial institutions. *Procedia Computer Science*, 219, 84–90. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.267>

Haditya, F. (2020). *Pengaruh Cyber Crime terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking*. UIN Sunan Kalijaga.

Hakim, A. R. (2023). *Masuk Hari ke-5, Nasabah BSI Mengeluh Belum Bisa Transaksi di BSI Mobile*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5284427/masuk-hari-ke-5-nasabah-bsi-mengeluh-belum-bisa-transaksi-di-bsi-mobile?page=2>

Halloriau. (2023). *Nasabah BSI Tembus 18,7 Juta per Mei 2023, Target 40 Juta pada 2025*. halloriau.com. <https://www.antaranews.com/berita/3800787/bsi-catat-pertumbuhan-jumlah-nasabah-109-persen-per-september-2023>

Hanifa, P. (2023). *BSI catat pertumbuhan jumlah nasabah 10,9 persen per September 2023*. antaranews. <https://www.antaranews.com/berita/3800787/bsi-catat-pertumbuhan-jumlah-nasabah-109-persen-per-september-2023>

Hartono, B. (2023). Ransomware: Memahami Ancaman Keamanan Digital. *Bincang Sains dan Teknologi*, 2(02), 55–62. <https://doi.org/10.56741/bst.v2i02.353>

Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta : Med Press.

Hashfi, R. U. Al, & Kharisa Rachmi Khoirunisa. (2022). Peran Perkembangan Keuangan Pada Kinerja Keberlanjutan Bank: Studi Empiris Pada Negara-Negara Berkembang. *Bank Indonesia*, 1–17.

Hayati, Z. (2019). *Teori-Teori Pengambilan Keputusan*. 1–3.

Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-*

*Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.

- Huang, K., Siegel, M., & Madnick, S. (2018). Systematically understanding the cyber attack business: A survey. *ACM Computing Surveys*, 51(4). <https://doi.org/10.1145/3199674>
- Huda, M., & Azar, M. A. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Lokasi, Pelayanan, Jasa Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Unit Desa "Tani Mulyo" Karanglangit Lamongan. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, 13(1), 22–34. <https://doi.org/10.52166/humanis.v13i1.2186>
- imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnandha, A., & Utama, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/jmbi/article/view/5065>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Jarque, C. M., & Bera, A. K. (1997). A Test for Normality of Observations and Regression Residuals. *International Statistical Review / Revue Internationale de Statistique*, 55(2), 163–172. <https://www.jstor.org/stable/1403192?origin=crossref>
- Järvinen, R. A. (2014). Consumer trust in banking relationships in europe. *International Journal of Bank Marketing*, 32(6), 551–566. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2013-0086>
- Jin, J., Li, N., Liu, S., & Khalid Nainar, S. M. (2023). Cyber attacks, discretionary loan loss provisions, and banks' earnings management. *Finance Research Letters*, 54(54). <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.103705>
- Kehista, A. P., Fauzi, A., Tamara, A., Putri, I., Fauziah, N. A., Klarissa, S., & Damayanti, V. B. (2023). Analisis Keamanan Data Pribadi pada Pengguna E-Commerce: Ancaman, Risiko, Strategi Keamanan (Literature Review). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 625–632. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1541>
- Kellermann, T. (2022). Modern Bank Heists 5.0. In *Vmware*.

- Kellermann, T., & Murphy, R. (2020). Modern Bank Heists 3.0. In *Vmware*.
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of Behavioral Research*. Holt, Rinehart and Winston: New York.
- Kholifah, A. P. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank Kota Malang*. Universitas Islam Malang.
- Khotimah, K. (2017). Pandangan Berbasis Sumber Daya (RBV) dalam Pembahasan Organisasi Ekonomi. *Future: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 31–41. <https://core.ac.uk/download/pdf/229022803.pdf>
- Kominfo. (2016). *Kebijakan Keamanan dan Pertahanan Siber*. aptika.kominfo.go.id. <https://aptika.kominfo.go.id/2016/03/kebijakan-keamanan-dan-pertahanan-siber/>
- Kompas.com. (2023). *Hacker Lockbit Diduga Curi Data Nasabah BSI, minta tebusan Rp. 295,6 Miliar*. money.kompas.com. [https://money.kompas.com/read/2023/05/16/144555326/hacker-lockbit-diduga-curi-data-nasabah-bsi-minta-tebusan-rp-2956-miliar#google\\_vignette](https://money.kompas.com/read/2023/05/16/144555326/hacker-lockbit-diduga-curi-data-nasabah-bsi-minta-tebusan-rp-2956-miliar#google_vignette)
- Kurniawati, R., Ahmad, G. N., & Buchdadi, A. D. (2023). Niat Menggunakan Bank Syariah Pada Generasi Z Di Indonesia. *Management Studies and ...*, 4(6), 7169–7178. <https://www.yrpiiku.com/journal/index.php/msej/article/view/2008>
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa DI Kota Batam. *Jurnal EMBA, Vol 8(3)*, 95–102. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i3.29519>
- Lestari, T. A., Sugianto, & Tambunan, K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Social Media Influence Marketing, dan Layanan Mobile Banking terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Produk Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 3(2), 129–138. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/6143/2878>
- Li, Y., & Liu, Q. (2021). A comprehensive review study of cyber-attacks and cyber security; Emerging trends and recent developments. *Energy Reports*, 7, 8176–8186. <https://doi.org/10.1016/j.egyr.2021.08.126>
- LK2 FHUI. (2023). *Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Kompensasi Potensi Bagi Nasabah*. lk2fhui.law.ui.ac.id. <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/>



- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Makom, M. R. (2023). Analisis Digital Marketing, Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(3), 141–151. <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.125>
- Mauliza, A. Y. I., Machmudi, R. D. S., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat Di Surabaya. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(11), 2497–2516. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395>
- Maurer, T., & Nelson, A. (2021). The global cyber threat. In *IMF*. <https://journal.iainhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>
- Mowen, & Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Muin, F. (2023). Hukum Islam Dan Teknologi: Adaptasi Hukum Islam Dengan Perkembangan Teknologi. *IDRIS: InDonesian Journal of Islamic Studies*, 1(1), 97–113. <http://yambus-lpksa.com/index.php/IDRIS/article/view/22>
- Mustika, F., Tama, A. F., & Putri, R. E. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Persyaratan Kredit terhadap Minat Meminjam di PT . Permodalan Nasional Madani (PNM) Cabang Sungai Pagu. *CV. Strata Persada Academia*, 1(1), 47–63. <https://doi.org/10.59631/sbr.v1i1.30>
- Muthmainah, L., & Munandar, A. (2019). *Praktikum Statistika*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Napitupulu, E., & Lukiyana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT Taksi Blue Bird Group Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*, 5(2), 71. <https://doi.org/10.52447/mmj.v5i2.1244>
- Nugraha, F. S. E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Nugroho, M. R., Qoyum, A., Hashfi, R. U. Al, & Syarif, A. (2020). *Praktikum Ekonometrika* (1 ed.). Yogyakarta: SUKA-Press.

- Nurhaliza, S., Asnawi, M., & Nasution, U. H. (2022). Pengaruh Kreativitas Dan Pembinaan Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Umkm Di Kelurahan Nelayan Indah Medan Labuhan. *Prosiding Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharmawangsa*, 1(1), 62–71. <https://doi.org/10.46576/prosfeb.v1i1.38>
- Nurjannah, A., Junaidi, H., & Maulana, C. Z. (2023). Pengaruh Shariah Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2), 148. <https://doi.org/10.31000/almaal.v4i2.7616>
- Nurohmah, A. N., & Guritno, A. (2023). Analisis Determinan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kendal Weleri. *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.31958/ab.v3i1.7786>
- O'Brien, R. M. (2007). A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors. *Quality & Quantity*, 41, 673–690. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11135-006-9018-6>
- OJK. (2021). *Consultative Paper : Manajemen Risiko Keamanan Siber Bank Umum*.
- OJK. (2022). *Infografis Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Infografis-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2022.aspx>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33–44. <https://www.jstor.org/stable/1252099>
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual - a step by step guide to data analysis using SPSS for windows* (10 ed.). Buckingham Open University Press.
- Pemprov Lampung. (2023). *Upaya Penguatan Penanganan Insiden Keamanan Siber, Pemprov Lampung Gelar Pelatihan Lanjutan Bagi Kabupaten/Kota*. [lampungprov.go.id](https://lampungprov.go.id). <https://lampungprov.go.id/detail-post/upaya-penguatan-penanganan-insiden-keamanan-siber-pemprov-lampung-gelar-pelatihan-lanjutan-bagi-kabupaten-kota>
- Perbanas. (2023). *Rawan Serangan Siber, Sektor Perbankan Perbesar Capex untuk Investasi IT*. [perbanas.org](https://perbanas.org). <https://perbanas.org/publikasi/berita-perbanas/rawan-serangan-siber-sektor-perbankan-perbesar-capex-untuk-investasi-it?lang=id>
- Pompian, M. M. (2006). *Behavioral Finance and Wealth Management: How to*

*Build Investment Strategies That Account for Investor Biases*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Puji, P. S., & Hakim, L. (2021). Peran Gender sebagai Variabel Moderating Pembelajaran Perbankan Syariah, Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Bank Syariah. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n1.p1-12>
- Puspayani, N. W., & Sukanti, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSP. Artha Gemilang Kencana Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal IndraTech*, 4(1), 38–48. <https://www.ojs.stmikindragiri.ac.id/index.php/jit/index>
- Qoyum, A., Berakon, I., & Al-Hashfi, R. U. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam: Teori dan Aplikasi*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Rachmatulloh, D. P. (2020). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi pada Generasi Milenial di Indonesia)*. UIN Malik Ibrahim.
- Rahmansyah, Marliyah, & Atika. (2024). Pengaruh Customer Perceived Value dan Trust Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). *Muqaddimah : Jurna Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(1), 208–226. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i1.593>
- Rahmawati, F. (2023). Analisis Hukum dan Syariah dalam Budaya Digital: Tantangan dan Peluang di Era Teknologi. *Al-Hiwalah: Sharia Economic Law*, 2(1), 35–53. <https://doi.org/10.47766/alhiwalah.v2i1.1473>
- Ramadania. (2003). *Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas*. Universitas Tanjungpura. Pontianak. Tesis.
- Riduwan, & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Rosalina, U., Tamamudin, & Mawaddah, E. V. (2021). Membangun Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan. *JIEF: Journal of Islamic Eoomics and Finance*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.21428/92775833.4cd5987b>
- Rusdi, M., Sunarti, & Syafar, N. F. (2019). Perbankan Konvensional Versus

- Perbankan Syariah dalam Realitas Sosiologisnya. *Jurnal Publikasi*, 1(1).  
[https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0\\_3](https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0_3)
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.  
<https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan Smartpls* (1 ed.). Andi.
- Sari Pascariati Kasman, P. (2021). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bank Syariah Indonesia: Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja dan Perubahan Organisasi (Literature Review Manajemen). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 689–696.  
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.625>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Setiawam. (2023). Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah: Peran Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, dan Citra Bank Syariah. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 3(2), 240–251.  
<https://doi.org/10.35313/jaief.v3i2.4858>
- Setiawan, F., & Aini, L. N. (2023). Literasi Keuangan Syariah dan Preferensi Warga Pinggiran Kota terhadap Lembaga Keuangan Syariah. *Brilliant: Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(1), 31–53.  
<https://journal.yibri.id/index.php/brijief/article/view/3>
- Setiawati, A. H. (2023). *Pengaruh Social Influence, Trust, Data Security and Privacy, Quality Administrative terhadap Customer Loyalty Fintech Koinwork yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction*. Universitas Mercu Buana.
- Shahidehpour, M., Alabdulwahab, A., & Abusorrah, A. (2020). A Cyber-Attack Resilient Distributed Control Strategy in Islanded Microgrids. *IEEE Transactions on Smart Grid*, 11(5), 3690–3701.  
<https://ieeexplore.ieee.org/document/9026756>
- Sholihin, A., & Aulia, B. R. (2022). ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN PELAYANANTERHADAP MINAT MENABUNG DI BPRS AMPEK ANGKEK CANDUANG ( Studi Kasus Pedagang Pasar Aur Kuning Bukittinggi). *Jesya*, 5(2), 1193–1204. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.584>
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi analisis data dan interpretasi hasil untuk penelitian sosial kuantitatif*. Bandung : PT Refika Aditama.

- Simbolon, M. M., Kesuma, I. G. K. W., & Wibowo, A. E. (2021). Kejahatan Siber pada Penyelenggaraan Perdagangan Berbasis Sistem Elektronik Dalam langkah Pengamanan Pertumbuhan Ekonomi Digital Indonesia. *Jurnal Defendonesia*, 5(4), 1–12. <https://doi.org/10.54755/defendonesia.v5i1.98>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64. <https://repo.uniramalang.ac.id/id/eprint/49>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* (28 ed.). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, M. A., & Maria Novita Apriyani. (2021). Konsep Cyber Attack, Cyber Crime, Dan Cyber Warfare Dalam Aspek Hukum Internasional. *Risalah Hukum*, 17(2), 98–107. <https://doi.org/10.30872/risalah.v17i2.705>
- Sukamolson, S. (2007). undamentals of quantitative research. *Language Institute Chulalongkorn University*, 1(3), 1–20. [https://www.researchgate.net/publication/242772176\\_Fundamentals\\_of\\_quantitative\\_research](https://www.researchgate.net/publication/242772176_Fundamentals_of_quantitative_research)
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 1(1), 342–351. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali.
- Vmware. (2023). *Transform Your Apps and Cloud Faster with VMware Cloud*. <https://www.vmware.com/cloud-solutions.html>
- Vogelvang, B. (2005). *Econometrics: Theory and Applications with E-Views*. Pearson Education Limited, London.
- Wati, L., Nurfitriana, & Yusteja. (2022). Implikasi Literasi Asuransi Syariah Terhadap Tingkat Kooperatif, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 89–102. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-06>

- Watson, R. (2015). Quantitative research. *Nursing standard: official newspaper of the Royal College of Nursing*, 29(31), 44–48. <https://dx.doi.org/10.7748/ns.29.31.44.e8681>
- Wernerfelt, B. (1984). A Resource-Based View of the Firm Birger. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- Wibowo, D. R. (2020). *Pengaruh Persepsi Dan Literasi Keuangan Terhadap Loyalitas Berasuransi Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Thesis. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Widyanani, N. (2009). *Psikologi Populer:Kunci Pengembangan Diri*. Jakarta : PT Elex Media Konputindo.
- Winarko, B., & Mahadewi, L. (2013). Tinjauan Beberapa Model Teori Dasar Adopsi Teknologi Baru. *Media Bisnis*.
- Yusuf, M., & Asytuti, R. (2022). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kinerja Pemasaran Bank Umum Syariah Guna Optimalisasi Kepercayaan Nasabah. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.28918/velocity.v2i1.4642>
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : Free Press.