

***The Effect of Satisfaction, Trust, & Religiosity on Customer Loyalty of Bank
Syariah Indonesia After the Cyber Attack Case 2023***

By Rifqi Rahadhin Andrianto

Abstract

Customer loyalty in banking is important, but loyalty can decrease when experiencing a some case, for example, such as the case of a cyber attack experienced by Bank Syariah Indonesia in 2023. PT Bank Syariah Indonesia was hit by a Ransomware attack carried out by a Hacker who is often called Lockbit. This study aims to analyze the effect of satisfaction, trust, and religiosity on the loyalty of Indonesian Islamic bank customers who live in Jabodetabek after the cyber attack case. This research is quantitative and obtains primary data from questionnaires distributed to BSI Jabodetabek customers who are 17 years and over and already have an account before the cyber attack occurred. This study has a sample of 100 respondents, while the analysis technique used in this study uses the help of the SmartPLS application. Then the data is tested using the Outer model, Inner model, and Hypothesis testing. This study has the results that the satisfaction variable affects customer loyalty, the trust variable affects customer loyalty, and the religiosity variable has no effect on customer loyalty.

Keywords: *customer, loyalty, religiosity, satisfaction, trust.*

Pengaruh Kepuasan, kepercayaan, & Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Kasus Serangan Siber 2023

Oleh Rifqi Rahadhin Andrianto

Abstrak

Loyalitas nasabah dalam perbankan merupakan hal yang penting, namun loyalitas dapat menurun ketika mengalami suatu kejadian khusus, contohnya seperti kasus serangan siber yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia pada tahun 2023. PT Bank Syariah Indonesia terkena serangan Ransomware yang dilakukan oleh Hacker yang sering disebut Lockbit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan, dan religiositas terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia yang berdomisili di Jabodetabek pasca kasus serangan siber. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan memperoleh data primer dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah BSI Jabodetabek yang telah berusia 17 tahun ke atas dan telah memiliki rekening sebelum serangan siber terjadi. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 100 responden, sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS. Kemudian data diuji dengan menggunakan Outer model, Inner model, dan uji Hipotesis. Penelitian ini memiliki hasil bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan variabel religiositas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: nasabah, loyalitas, kepuasan, kepercayaan, religiositas