

**PENGARUH *CYBER ATTACK*, PEMBERITAAN MEDIA SOSIAL DAN  
*HANDLING COMPLAINT* TERHADAP *SWITCHING CUSTOMER*  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**NEIZCHA SALMA RAMADHANI**

2000032001

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata  
Satu Pada Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**THE INFLUENCE OF CYBERATTACKS, SOCIAL MEDIA NEWS,  
AND HANDLING COMPLAINTS ON CUSTOMER SWITCHING  
OF BANK SYARIAH INDONESIA  
(A Case Study on University Students in Yogyakarta)**

**THESIS**



By:

**NEIZCHA SALMA RAMADHANI**

Student ID. 2000032001

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of  
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the  
Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



**NOTA DINAS**

Sunu Prasetya Adi S.E.Sy.,M.E.  
Pembimbing Skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasah*  
Lamp. : 3 Eks

Kepada  
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

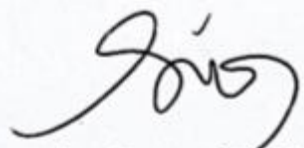
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Neizcha Salma Ramadhani  
NIM : 2000032001  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial, *Handling Complaint* Terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di Yogyakarta)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Maret 2024  
Pembimbing



Sunu Prasetya Adi S.E.Sy.,M.E.  
NIY. 19930623 202104 111 1397120

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neizcha Salma Ramadhani

NIM : 2000032001

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 14 Maret 2024



Neizcha Salma Ramadhani  
NIM. 2000032001





# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1898

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/174/D.3/III/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Cyber Attack, Pemberitaan Media Sosial dan Handling Complaint Terhadap Switching Costumer

Nama : Neizcha Salma Ramadhani

NIM : 2000032001

Telah diujikan pada tanggal : 15/03/2023

Nilai Ujian : 78

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 21 Maret 2024



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 19900720201601111133468

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI  
UJIAN SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial, *Handling Complaint* Terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di Yogyakarta)

Nama : Neizcha Salma Ramadhani

NIM : 2000032001

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Sunu Prasetya Adi S.E.Sy.,M.E.

Penguji I : Pribawa E. Pantas S.E.Sy., M.E.K.

Penguji II : Dr. Riduwan, S.E., M.Ag.

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 14 Maret 2024

Waktu : 09.30 – 10.30

Nilai : 78/A-

Hasil : Lulus dengan perbaikan

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neizcha Salma Ramadhani  
NIM : 2000032001  
Email : neizcha2000032001@webmail.uad.ac.id  
Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial, *Handling Complaint Terhadap Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi di Yogyakarta )

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

Yang Menyatakan



Neizcha Salma Ramadhani

NIM. 2000032001



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neizcha Salma Ramadhani  
NIM : 2000032001  
Email : neizcha200032001@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial,  
*Handling Complaint* Terhadap *Switching Costumer*  
Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa  
Perguruan Tinggi di Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

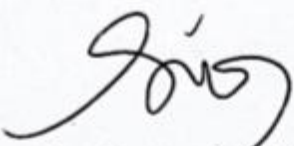
Saya (~~mengizinkan/tidak mengizinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Respository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 14 Maret 2024

  
Neizcha Salma Ramadhani  
NIM. 2000032001

Mengetahui,  
Pembimbing

  
Sunu Prasetya Adi S.E.Sy.,M.E.  
NIY. 19930623 202104 111 1397120

## **MOTTO**

"Sampai singa tahu bagaimana caranya menulis, tiap cerita akan selalu menyanjung pemburu."

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbii alamin,  
sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk  
mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan  
saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam  
hidup saya:

### **Kedua orang tuaku Bapak Slamet dan Ibu Yuniarti**

Sebagai bentuk bakti kepada orang tua dan sebagai rasa syukur saya ucapkan  
terima kasih untuk Bapak Slamet dan Ibu Yuniarti yang sudah membesarkan saya,  
yang selalu memberikan motivasi, doa serta dukungan baik secara moril maupun  
materil hingga saya memiliki kesempatan untuk menyelesaikan kuliah strata satu  
ini. Semoga dengan adanya karya sederhana bisa menjadi kebahagiaan tersendiri  
bagi saya maupun orang tua dan juga keluarga.

### **Untuk Keluarga**

Terimakasih banyak tidak lupa saya ucapkan kepada Kakek saya Alm. Muh Rame  
dan Nenek saya Mugiyam dan Nenek Khasanah yang sudah merawat saya sedari  
kecil hingga besar, terimakasih juga kepada Bulik Lindawati, Om Sulistyono dan  
Adik Sakha Aji Dharma, yang sudah selalu memberikan support dan motivasi  
untuk terus semangat dan berkembang.

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,  
M.E yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi dan selalu  
memberikan arahan serta bimbingan sejak awal memulai proposal skripsi hingga  
akhir.

### **Dosen Pembimbing Akademik**

Terima kasih juga yang sbesar-besarnya untuk Bapak Dr. Riduwan SE, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama saya duduk di bangku perkuliahan. Terima kasih karena sudah memberi arahan serta ilmu.

### **Jajaran Dosen**

Pengajar di Lingkungan Perbankan Syariah Terima kasih atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya, pengalaman dan didikan yang tidak saya dapatkan di tempat lain.

### **Teman-Teman Terbaik**

Sebagai rasa syukur, tak lupa saya ucapkan terima kasih untuk teman-teman saya yang sudah membantu dan memberikan support untuk saya yaitu, Enjel, Dinta, Leni, Irra, Titiya, Putri, Halqi, Deva, Hanif, Aspar, Julo dan teman-teman lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah selalu memberikan dukungan serta doa untuk saya, semoga kebaikan kalian selama ini, maaf jika sering merepotkan kalian, semoga kita dapat bertemu lagi dilain waktu dengan tercapainya Impian kita masing masing Aamiin

### **Dokter Terbaiku**

Terimakasih banyak kepada dr. Sak Liung, Sp.KJ yang sudah menemani proses penyembuhan saya.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamudillah* atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah serta rahmat-NYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa dicurahkan untuk Rasulullah SAW, keluarga, sahabat serta umatnya yang senantiasa istiqomah dengan syariat, ajaran dan dakwah islam. Teruiring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Satosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. Selaku Kaprodi Perbankan Syariah
4. Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Dr. Riduwan SE, M.Ag.. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Pembahasan .....	13

<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Kerangka Teori.....	15
1. Bank Syariah .....	15
2. <i>Cyber Attack</i> .....	16
3. Pemberitaan Media Sosial .....	19
4. <i>Handling Complaint</i> .....	21
5. <i>Switching Costumer</i> .....	23
B. Tinjauan Pustaka .....	26
C. Hipotesis.....	33
D. Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel.....	35
3. Ukuran Sampel .....	36
C. Variabel Penelitian .....	37
D. Definisi Operasi Variabel.....	38
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas.....	41
3. Uji Asumsi Klasik .....	42

4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
5. Uji Parsial (t) .....	44
6. Uji Simultan (f) .....	44
7. Koefisien Determinasi .....	45
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	46
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
2. Responden Berdasarkan Asal Universitas.....	47
3. Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi .....	48
4. Responden Berdasarkan Usia .....	49
5. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	49
6. Responden Berdasarkan Yang Terdampak dari <i>Cyber Attack</i> ( <i>Ransomware</i> ) .....	50
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas.....	53
3. Uji Asumsi Klasik .....	56
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
5. Uji Parsial (t) .....	59
6. Uji Simultan (f) .....	61
7. Koefisien Determinasi .....	63
C. Pembahasan.....	64
<b>BAB V.....</b>	<b>72</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>72</b>



A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Variabel .....	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	38
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4. 2 Asal Universitas Responden .....	47
Tabel 4. 3 Perguruan Tinggi Responden.....	48
Tabel 4. 4 Usia Responden.....	49
Tabel 4. 5 Lama Menjadi Nasabah .....	49
Tabel 4. 6 Terdampak Cyber Attack .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Cyber Attack .....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pemberitaan Media Sosial.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Handling Complain .....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Switching Costumer .....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Cyber Attack .....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Pemberitaan Media Sosial.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Handling Complaint .....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Switching Costumer .....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial .....	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan.....	62
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Penyimpangan Nasional .....	3
Gambar 1. 3 Rekapitulasi Serangan Siber di Indonesia.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 SK Pembimbing Skripsi .....	82
Lampiran. 2 Kuisisioner Penelitian .....	83
Lampiran. 3 Data Penelitian.....	88
Lampiran. 4 Hasil Output Uji Validitas .....	98
Lampiran. 5 Hasil Output Uji Reliabilitas .....	102
Lampiran. 6 Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran. 7 Hasil Output Regresi Linear Berganda.....	106
Lampiran. 8 Hasil Output Uji Parsial (t).....	106
Lampiran. 9 Hasil Output Uji Simultan (F) .....	106
Lampiran. 10 Hasil Output Uji Koefisien Determinasi .....	107



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
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	waw	W	w
هـ	ha'	H	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	Y	ye

## 2. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

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

## 3. *Ta' marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

## 4. Vokal Pendek

ـَـ	<i>Fathah</i>	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ـِـ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر		ditulis	<i>ḡukira</i>
ـُـ	<i>ḡammah</i>	ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yazhabu</i>

## 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati تنسي	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i> <i>karīm</i>
4	Dammah+ wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i> <i>furud</i>

## 6. Vokal Rangkap

1	Fathah+ ya' mati بينكم	ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

## 7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata Sandang Alif + Lam

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>



## ABSTRAK

Penelitian ini membahas dampak *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial, dan *Handling Complaint* Terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta. Pada 8 Mei 2023, Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan layanan karena serangan *cyber-ransomware*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap perilaku pengalihan nasabah. Hasil penelitian dari (Villian et al., 2022) menunjukkan bahwa iklan dan kualitas layanan memiliki dampak signifikan pada perilaku *switching costumer*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner daring kepada 100 mahasiswa pengguna Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 22, termasuk uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, hipotesis, dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Cyber Attack* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *switching customer* pada Bank Syariah Indonesia, sedangkan variabel pemberitaan media sosial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *switching customer* Bank Syariah Indonesia, dan variabel *handling complaint* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *switching customer* Bank Syariah Indonesia. Secara simultan variable *cyber attack*, pemberitaan media sosial, dan *handling complaint* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku *switching customer* Bank Syariah Indonesia.

**Kata Kunci:** Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial, *Handling Complaint*, *Switching Costumer*

## ABSTRACT

This research discusses the impact of cyberattacks, social media news, and handling complaints on the customer switching of Bank Syariah Indonesia in Yogyakarta. On May 8, 2023, Bank Syariah Indonesia had a service disruption due to a cyber-ransomware attack. This research aims to determine the influence of these variables on customer-switching behavior. The research results of Villian et al. (2022) show that advertising and service quality have a significant impact on customer-switching behavior.

This research used the quantitative method, and the primary data were collected by distributing online questionnaires to 100 students who were customers of Bank Syariah Indonesia in Yogyakarta. The data were analyzed using SPSS version 22, including validity, reliability, multiple linear regression, hypothesis, and coefficient of determination tests.

The results show that partially, the variable *Cyberattacks* had a positive and significant influence on customer-switching behavior at Bank Syariah Indonesia. In contrast, the variable *Social Media News* did not positively and significantly influence customer-switching behavior at Bank Syariah Indonesia. The variable *Handling Complaints* had no positive or significant influence on customer-switching behavior at Bank Syariah Indonesia. Simultaneously, *Cyberattacks*, *Social Media Reporting*, and *Handling Complaints* positively and significantly influenced customer-switching behavior at Bank Syariah Indonesia.

**Keywords:** Cyberattacks Influence, Social Media News, Handling Complaints, Customer Switching