

**ANALISIS PENGARUH KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BSI *MOBILE* PASCA  
PERISTIWA *CYBER CRIME***

(Studi pada Nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta)

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Putri Paula**

**NIM. 2000032017**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu  
dalam bidang ilmu Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**ANALYZING THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND  
SECURITY ON THE LOYALTY OF THE BSI MOBILE USERS  
FOLLOWING THE CYBERCRIME**

(A Case Study on the Customers of BSI Mobile in the Special Region of  
Yogyakarta)

**THESIS**



**By:**

**Putri Paula**

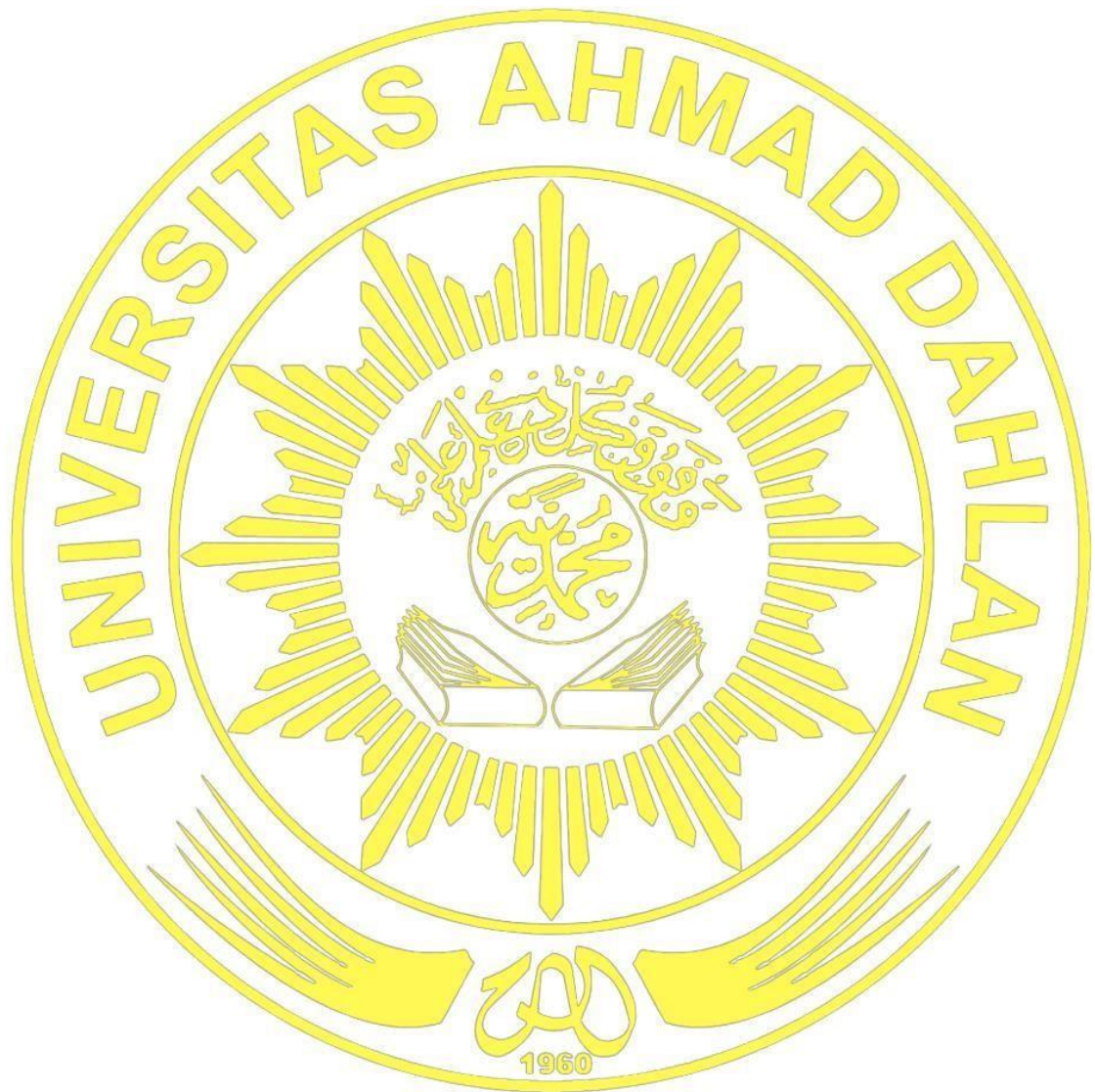
**Student ID. 2000032017**

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

### NOTA DINAS

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

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lampiran : 3 eks

Kepada  
Kaprod Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

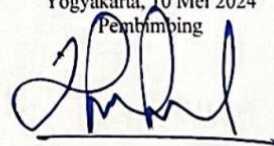
Nama : Putri Paula  
NIM : 2000032017  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas : Analisis Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile* Pasca Peristiwa *Cyber Crime* (Studi Pada Nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Pembimbing



Dwi Santosa Pambudi S.H.I, M.S.I  
NIPM. 198603192016101110889835

## SURAT PERNYATAAN

### SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Paula  
NIM : 2000032017  
Email : Putri2000032017@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi “Analisis Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile* Pasca Peristiwa *Cyber Crime* (Studi Pada Nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta)” Ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika karya tulis ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 10 Mei 2024



Putri Paula

NIM. 2000032017

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR



# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Taman Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/237/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Pasca Peristiwa Cyber Crime (Studi Pada Nasabah BSI Mobile Daerah Istimewa Yogyakarta)

Nama : Putri Paula

NIM : 2000032017

Telah diujikan pada tanggal : 18/05/2024

Nilai Ujian : A-/77,3

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

Mengetahui

Yogyakarta, 30 Mei 2024



**Agus Rahman, M.Pd.I.**  
NIPM 19900720201601111133468

196 Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

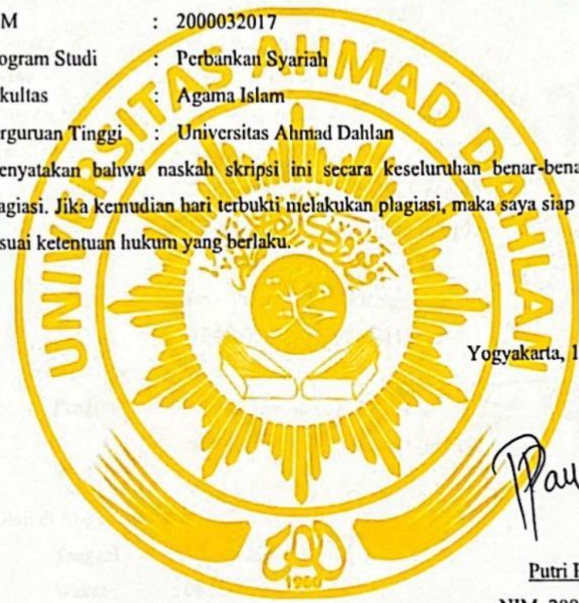
### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Paula  
NIM : 2000032017  
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, 10 Mei 2024

Putri Paula  
NIM. 2000032017

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

### PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Analisis Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI *Mobile* Pasca Peristiwa *Cyber Crime* (Studi Pada Nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta)

Nama : Putri Paula

NIM : 2000032017

Progam Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian

Ketua : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I

NIPM. 198603192016101110889835

Penguji 1 : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E

NIPM. 199306232021041111415055

Penguji 2 : Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc

NIPM. 199106152017091111058378

Diuji di Yogyakarta pada

Tanggal : 18 Mei 2024

Waktu : 08.30 – 10.00 WIB

Nilai : A-/77,3

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/Tidak



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

### PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Paula  
NIM : 2000032017  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Dengan ini menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,  
Pembimbing

Yogyakarta, 10 Mei 2024



Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.SI  
NIPM. 198603192016101110889835



Putri Paula  
NIM. 2000032017

## **MOTTO**

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra – Hindia)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahiraahirabbil'alaamiin. Puji syukur saya haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Pasca Peristiwa Cyber Crime (Studi Pada Nasabah BSI Mobile Daerah Istimewa Yogyakarta)**”, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, dan nikmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga akhir.
2. Kepada Ibu saya Rury Fitrayanti, Adik saya Yafi Farros dan seluruh keluarga yang senantiasa mendukung baik secara materi maupun non materi disaat susah maupun suka. Sebuah *privilage* yang sangat berharga bagi saya dilahirkan dalam keluarga yang hangat ini, semoga kelak saya dapat membalas semua kebaikan kalian.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I., yang tanpa lelah dan tanpa pamrih senantiasa membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Dr. Riduwan S.E., M.Ag., yang telah membimbing selama kurang lebih 4 tahun saya berkuliah di Prodi Perbankan Syariah UAD.
5. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu kepada saya sehingga saya dapat berdiri sampai saat ini, semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan dapat menjadi berkah dan pahala jariyah. Aamiin.
6. Almamater Universitas Ahmad Dahlan, yang telah menerima saya apa adanya untuk menimba ilmu selama kurang lebih 4 tahun dan memberikan kesempatan kepada saya untuk berproses di dalamnya.

7. Sahabat seperjuangan saya, Vebi dan Azizah yang menjadi saksi perjuangan saya selama kurang lebih 4 tahun perkuliahan dan dengan ikhlas membantu saya dalam keadaan susah.
8. Seluruh teman-teman saya yang baik hati yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga kebaikan kalian kembali kepada kalian suatu saat nanti.
9. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha keras untuk menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji Syukur saya haturkan kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, pertolongan, keberkahan serta kasih sayang-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Namun penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.SI. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah membimbing dan mendidik selama proses perkuliahan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

*Jaza Kumullahu Khairan Katsiran*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENYEKAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>10</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>11</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>17</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>18</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>19</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>20</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>24</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
1. Bank Syariah .....	10
2. <i>Mobile Banking</i> .....	12
3. <i>Cyber Crime</i> .....	13
4. Keamanan.....	14
5. Kualitas Layanan.....	17
6. Loyalitas Nasabah .....	19

B.	Penelitian Terdahulu.....	20
C.	Kerangka Pemikiran.....	22
D.	Hipotesis.....	23
<b>BAB III.....</b>		<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>26</b>
A.	Jenis Penelitian.....	26
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
1.	Waktu Penelitian.....	26
2.	Tempat Penelitian.....	26
C.	Populasi dan Sampel.....	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	27
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
1.	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	29
2.	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	29
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
1.	Uji Validitas ( <i>Validity</i> ).....	32
2.	Uji Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	32
G.	Teknik Analisis Data.....	32
1.	Uji Asumsi Klasik.....	33
2.	Analisis Regresi Berganda.....	34
<b>BAB IV.....</b>		<b>36</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
1.	Profil Bank Syariah Indonesia.....	36
2.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	36
3.	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	37
B.	Karakteristik Responden.....	39
C.	Hasil Penelitian.....	42
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
2.	Uji Analisis Data.....	45
3.	Uji Hipotesis.....	49
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
<b>BAB V.....</b>		<b>56</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>56</b>
A.	Kesimpulan.....	56
B.	Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>58</b>

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>85</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Pengguna BSI Mobile .....	40
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Rentang Usia .....	41
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi Digital Banking di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	67
Lampiran 3 Output SPSS Validitas.....	77
Lampiran 4 Output SPSS Reliabilitas.....	80
Lampiran 5 Output SPSS Uji Normalitas.....	81
Lampiran 6 Output SPSS Uji Multikolinieritas.....	81
Lampiran 7 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	82
Lampiran 8 Output SPSS Analisis Regresi Berganda.....	82
Lampiran 9 Output SPSS Uji t.....	82
Lampiran 10 Output SPSS Uji F.....	83
Lampiran 11 Output SPSS Koefisien Determinasi.....	83
Lampiran 12 SK Pembimbing Skripsi.....	84

## 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
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	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	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	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	<i>‘iddah</i>

## 3. Ta’ marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	‘illah
كرامة	ditulis	Karōmah al-auliyā’
الأولياء	ditulis	Zakāh al-fiṭri
زكاة الفطر		

#### 4. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i
ذكر	ḍammah	ditulis	ḡukira
ُ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḡhabu

#### 5. Vokal Panjang

Fathah + alif	ditulis	ā
جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
Fathah + ya' mati	ditulis	ā
تتسى	ditulis	tansā
Kasrah + ya' mati	ditulis	i
كريم	ditulis	karīm
Ḍammah + wawu mati	ditulis	ū
فروض	ditulis	furūḡ

#### 6. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
بينكم	ditulis	bainakum
Fathah + wawu mati	ditulis	au
قول	ditulis	qaul

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

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعْدَاتُ	ditulis	u'iddat
لَعْنِ شَكَرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

**8. Kata Sandang Alif + Lam**

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقُرْآنُ	ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَّاسُ	ditulis	al-Qiyās
السَّمَاءُ	ditulis	al-Samā'
الشَّمْسُ	ditulis	al-Syam

**9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian**

ذَوِي الْفُرُودِ	ditulis	ẓawī al-furūd
أَهْلِ السُّنَّةِ	ditulis	ahl as-sunnah

## ABSTRAK

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sempat mengalami layanan eror sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hal ini diakibatkan adanya serangan *ransomware* sehingga nasabah tidak dapat mengakses seluruh layanan pada BSI. Serangan ini tidak hanya menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah, tetapi juga menimbulkan kerugian baik finansial maupun reputasi bagi bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* khususnya pasca peristiwa *cyber crime*.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 100 orang. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kualitas layanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* pasca peristiwa *cyber crime*. Temuan ini menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan keamanan dan kualitas layanan dapat membantu memperkuat loyalitas nasabah. Hal ini menandakan bahwa nasabah cenderung tetap menggunakan layanan BSI *Mobile* meskipun terjadi insiden kejahatan *cyber*, asalkan keamanan dan kualitas layanan terjamin. Dengan demikian, fokus pada peningkatan keamanan dan kualitas layanan dapat menjadi strategi yang efektif bagi BSI untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Kata kunci :** *Keamanan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah, Cyber Crime*



## **ABSTRACT**

Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) experienced an error in its services due to a ransomware attack. As a result, customers could not use all services, such as transactions using the BSI mobile application, ATMs, and tellers at branch offices. This attack raised customer concerns and caused the bank financial and reputational losses. This research aims to analyze the influence of security and service quality on BSI mobile customer loyalty, especially after cybercrime incidents. This research method is quantitative, and data were collected using a questionnaire. The research population is BSI mobile customers in the Special Region of Yogyakarta, with a sample of 100 people. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis and SPSS v27 software. The research results show that Security and Service Quality partially and simultaneously positively and significantly affect BSI mobile customer loyalty after the cybercrime incident. These findings confirm that improving security and service quality can help strengthen customer loyalty. This result indicates that customers continue using BSI mobile services even if cybercrime incidents occur as long as security and service quality are guaranteed. Thus, focusing on improving security and service quality can be an effective strategy for BSI to maintain the trust and loyalty of its customers, especially in the Special Region of Yogyakarta.

**Keywords: Security, Service Quality, Customer Loyalty, Cybercrime, Islamic Banking**