

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah di Universitas Muhammadiyah Lamongan yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah setelah Serangan Cyber (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia).**”

Sehubungan dengan hal itu, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi angket (kuisisioner) sebagaimana terlampir. Semua data tersebut hanya untuk penyusunan skripsi bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya dan kerahasiaan identitas akan tetap terjaga.

Terima Kasih atas bantuan dan kesedian waktu yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan. Semoga Allah melancarkan urusan kita semua. Aamiin.

Salam Peneliti

Lailatur Rohmah

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

BAGIAN PERTAMA

Saya merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Ya/Tidak)

Saya mengetahui peristiwa serangan *cyber* pada Bank Syariah Indonesia (BSI)? (Ya/Tidak)

Dari tahun berapa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?

BAGIAN KEDUA

Demografi Reponden

Nama

Jenis Kelamin (Perempuan/Laki-Laki)

Agama (Islam/Non Islam)

Usia

18 tahun-23 tahun	42 tahun-47tahun
24 tahun-29 tahun	48 tahun-54tahun
30 tahun-35 tahun	Di atas 55 tahun
36 tahun-41tahun	

Pekerjaan

Mahasiswa/Pelajar	Guru
Pegawai Negeri Sipil	Dosen
Pegawai Swasta	Ibu Rumah Tangga
Pengusaha	

Pendidikan Terakhir

SD	S1
SMP	S2
SMA	S3
D3	

Pendapatan

Dibawah atau sama dengan 1 juta	10 juta sampai dibawah 15 juta
1 juta sampai dibawah 2,5 juta	15 juta sampai dibawah 20 juta
2,5 juta sampai dibawah 5 juta	Lebih dari 20 juta
5 juta sampai dibawah 10 juta	

Pengeluaran (diluar tabungan dan investasi) per Bulan

Dibawah atau sama dengan 1 juta
1 juta sampai dibawah 2,5 juta
2,5 juta sampai dibawah 5 juta
5 juta sampai dibawah 10 juta
10 juta sampai dibawah 15 juta
15 juta sampai dibawah 20 juta
Lebih dari 20 juta

Varaiable	Questionnaire Item	STS	TS	KS	S	SS
Brand Image	Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki citra yang baik					
	Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki berbagai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
	Brand produk Bank Syariah Indonesia (BSI) sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					
	Logo atau simbol pada Bank Syariah Indonesia (BSI) mudah diingat					
	Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki ciri khas tersendiri dibanding dengan bank lain					
Kualitas Layanan	Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki fasilitas kantor yang nyaman					
	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki etika berpenampilan sopan					
	Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan					
	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) berperilaku sigap dalam melayani nasabah					
	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) menjelaskan dengan tepat tentang informasi produk					
	Bank menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan BSI mobile					
Kepercayaan	Saya percaya karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah orang-orang yang handal di bidangnya.					
	Saya percaya Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terpercaya.					
	Saya percaya karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) jujur dalam bekerja					

	Saya percaya Bank Syariah Indonesia (BSI) peduli dan juga memperhatikan nasabahnya					
	Saya percaya Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu memberikan jaminan keamanan dalam sebuah transaksi					
	Saya percaya jika melakukan transaksi menggunakan BSI mobile sangat aman					
Loyalitas	Saya bersedia untuk tetap menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI)					
	Saya bersedia merekomendasikan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada orang lain					
	Saya menyampaikan keunggulan tentang produk tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada pihak lain					
	Saya tidak akan terpengaruh terhadap tawaran produk dari pesaing dan tetap menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI)					
	Saya menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) secara berulang-ulang.					

Tabulasi Data Hasil Pengisian Kuesioner 100 Responden

Tabel Kuesioner Brand Image (X1)

No	Brand Image					Total
1	4	4	5	4	4	21
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	5	4	4	21
4	4	5	5	3	3	20
5	4	5	4	4	3	20
6	3	4	4	3	3	17
7	4	4	3	4	3	18
8	5	4	5	4	4	22
9	4	5	5	5	5	24
10	4	4	4	5	4	21
11	5	3	4	5	5	22
12	4	4	5	4	4	21
13	4	4	5	4	4	21
14	4	5	4	4	5	22
15	4	4	4	5	4	21
16	3	3	4	4	4	18
17	4	4	4	3	4	19
18	4	4	5	5	5	23
19	4	4	4	5	3	20
20	5	4	5	4	3	21
21	3	4	4	4	3	18
22	3	4	5	4	2	18
23	4	4	4	5	4	21
24	4	5	4	5	5	23
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	4	4	23
28	4	4	5	5	5	23
29	5	4	4	5	5	23
30	4	5	3	4	5	21
31	4	4	4	4	3	19
32	4	4	4	4	5	21
33	4	2	4	4	4	18
34	4	5	5	3	3	20
35	4	4	5	5	4	22
36	4	3	4	5	4	20
37	4	3	4	5	5	21
38	4	4	4	4	4	20
39	3	4	4	4	4	19
40	4	5	5	5	5	24

41	4	3	3	4	4	18
42	3	4	3	4	4	18
43	4	5	4	4	4	21
44	3	4	4	5	5	21
45	4	4	5	3	4	20
46	3	4	3	5	4	19
47	5	5	5	5	4	24
48	5	5	5	5	5	25
49	4	5	4	4	3	20
50	4	4	4	4	2	18
51	4	5	4	2	3	18
52	3	4	4	1	3	15
53	4	5	5	3	4	21
54	5	5	5	4	5	24
55	5	5	5	5	5	25
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	5	5	5	23
58	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	4	4	17
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	4	5	5	4	23
64	4	4	4	5	5	22
65	3	4	5	5	3	20
66	5	5	4	5	3	22
67	4	5	5	3	4	21
68	5	4	5	3	5	22
69	5	5	4	3	4	21
70	5	4	5	5	4	23
71	5	5	4	4	3	21
72	4	5	5	4	4	22
73	4	4	4	5	4	21
74	4	4	4	3	3	18
75	3	4	4	5	s3	19
76	4	4	5	5	4	22
77	5	4	5	5	3	22
78	4	4	5	5	5	23
79	4	5	4	5	5	23
80	5	5	4	4	4	22
81	5	5	5	4	3	22
82	4	5	5	4	4	22
83	5	4	5	5	5	24
84	4	5	4	5	5	23
85	5	4	5	5	3	22

86	4	3	4	4	3	18
87	5	5	5	3	4	22
88	5	4	5	4	5	23
89	5	5	4	4	5	23
90	4	5	5	4	3	21
91	4	4	4	4	3	19
92	5	5	4	5	5	24
93	5	4	4	4	5	22
94	5	5	4	5	4	23
95	5	4	4	5	4	22
96	5	4	5	5	5	24
97	4	5	4	3	5	21
98	4	5	4	3	5	21
99	5	5	4	5	5	24
100	5	4	5	5	4	23

Tabel Kuesioner Kualitas Layanana (X2)

No	Kualitas Layanan						Total
1	4	4	4	4	3	4	23
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	5	4	3	4	5	25
4	4	4	4	5	3	5	25
5	4	4	4	4	3	3	22
6	4	5	5	5	3	3	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	4	5	3	3	25
9	4	5	4	4	5	4	26
10	4	5	4	4	4	4	25
11	5	5	5	5	5	3	28
12	4	5	4	4	3	4	24
13	5	5	4	4	5	5	28
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	5	4	5	5	4	27
16	2	3	3	3	3	3	17
17	3	4	3	3	3	3	19
18	4	4	4	4	5	4	25
19	4	4	3	4	3	3	21
20	4	4	3	4	3	3	21
21	4	4	4	3	4	3	22
22	4	4	3	4	4	4	23
23	4	5	4	5	4	4	26
24	5	5	5	5	5	4	29
25	4	5	4	4	4	4	25
26	5	5	4	5	4	5	28
27	4	4	4	4	3	4	23
28	3	4	3	4	3	4	21
29	4	4	4	5	4	3	24
30	3	4	3	5	5	4	24
31	3	3	3	4	4	3	20
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	5	4	25
34	5	3	4	3	5	4	24
35	4	5	4	4	4	4	25
36	4	4	3	3	4	2	20
37	4	4	4	4	4	3	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	3	4	3	2	20
40	5	5	4	5	5	3	27

41	4	4	3	3	4	3	21
42	3	4	4	4	4	3	22
43	4	5	4	4	4	3	24
44	5	5	4	4	5	5	28
45	5	5	3	4	4	3	24
46	3	4	4	4	4	3	22
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	3	4	3	5	23
50	4	4	4	4	3	3	22
51	4	5	4	3	4	3	23
52	4	5	4	5	4	2	24
53	4	5	3	3	5	5	25
54	5	4	4	5	5	5	28
55	5	5	5	5	5	5	30
56	3	3	3	3	3	3	18
57	4	4	5	5	5	4	27
58	4	4	4	4	5	4	25
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	4	3	4	3	3	21
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	5	5	30
63	5	4	5	5	4	5	28
64	3	3	2	2	3	3	16
65	5	5	3	3	3	2	21
66	5	5	3	4	2	5	24
67	5	4	5	5	4	3	26
68	4	4	3	4	2	4	21
69	5	4	4	5	3	5	26
70	5	4	4	4	1	3	21
71	5	4	3	5	4	4	25
72	5	4	5	5	3	4	26
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	3	3	4	4	22
75	5	5	4	5	5	3	27
76	4	5	3	4	5	5	26
77	4	5	4	4	3	3	23
78	5	5	3	4	4	5	26
79	5	4	4	4	3	3	23
80	5	5	4	4	3	5	26
81	4	5	5	4	5	5	28
82	4	5	5	4	3	4	25
83	4	4	5	5	3	5	26
84	5	5	4	4	4	5	27
85	5	4	5	4	5	4	27

86	4	4	3	4	4	4	23
87	4	4	5	5	3	5	26
88	4	4	3	4	4	4	23
89	5	5	4	4	3	2	23
90	5	5	4	4	3	3	24
91	5	4	4	3	3	4	23
92	5	5	5	3	4	5	27
93	5	5	4	4	5	3	26
94	4	5	5	4	4	3	25
95	4	5	5	5	5	3	27
96	5	4	4	5	4	5	27
97	5	5	4	4	3	5	26
98	4	5	5	4	5	3	26
99	4	4	4	5	5	5	27
100	4	4	5	4	4	4	25

Tabel Kuesioner Kepercayaan (X3)

No	Kepercayaan						Total
1	5	4	4	5	4	4	26
2	4	5	4	4	5	4	26
3	4	4	5	5	3	4	25
4	4	4	5	4	5	3	25
5	4	5	4	3	5	3	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	3	3	4	22
8	3	4	4	4	4	4	23
9	4	4	3	4	4	5	24
10	4	5	4	4	5	4	26
11	5	4	5	5	4	5	28
12	5	4	4	5	4	4	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	5	4	4	5	4	26
15	4	4	5	4	4	4	25
16	4	4	4	4	4	3	23
17	3	3	3	4	4	4	21
18	4	4	4	5	4	5	26
19	4	4	4	3	3	3	21
20	4	4	5	3	4	3	23
21	4	5	4	4	4	3	24
22	5	4	4	4	3	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	3	5	4	25
25	4	4	5	4	5	4	26

26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	3	4	4	3	22
29	4	5	5	5	5	4	28
30	4	5	4	3	5	5	26
31	3	4	4	5	5	4	25
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	5	4	4	4	4	25
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	3	4	3	4	4	21
37	4	4	5	4	4	4	25
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	3	4	3	3	3	19
40	5	5	5	4	3	4	26
41	4	4	3	3	3	3	20
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	5	4	4	5	26
44	5	5	4	4	4	3	25
45	4	4	3	4	3	3	21
46	3	4	3	4	3	4	21
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	4	4	3	23
50	4	5	4	2	3	3	21
51	5	5	4	3	3	4	24
52	5	5	4	3	3	4	24
53	4	5	4	3	3	4	23
54	5	4	5	4	5	5	28
55	5	5	5	5	4	5	29
56	3	3	3	3	3	3	18
57	5	4	3	4	5	5	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	5	5	30
63	5	5	4	4	4	5	27
64	4	4	4	4	5	4	25
65	5	5	4	4	3	3	24
66	5	4	4	4	3	4	24
67	5	4	5	4	4	3	25
68	4	4	5	5	3	3	24
69	4	5	5	5	3	4	26
70	4	4	5	4	5	5	27

71	4	5	4	5	4	4	26
72	4	5	5	4	4	4	26
73	4	4	4	5	5	4	26
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	4	4	4	3	25
77	5	5	4	4	5	4	27
78	4	5	4	3	5	5	26
79	5	5	4	4	5	4	27
80	4	5	5	4	4	5	27
81	4	5	5	4	5	5	28
82	5	5	4	4	4	4	26
83	5	5	4	5	5	5	29
84	5	5	4	4	3	4	25
85	4	5	4	4	4	5	26
86	4	3	5	3	4	4	23
87	5	4	4	5	5	3	26
88	5	5	5	4	3	2	24
89	5	4	4	4	5	3	25
90	5	4	4	4	2	3	22
91	4	4	4	5	4	4	25
92	4	5	5	4	3	4	25
93	5	5	4	4	3	3	24
94	5	4	4	5	5	4	27
95	5	5	4	3	3	4	24
96	5	4	5	5	2	3	24
97	5	4	5	4	4	2	24
98	4	4	4	5	5	5	27
99	4	3	4	5	4	3	23
100	5	4	4	4	5	2	24

Tabel Kuesioner Loyalitas Nasabah (Y)

No	Loyalita Nasabah					Total
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	3	4	19
5	4	4	3	4	4	19
6	5	5	4	3	3	20
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	3	4	21
9	4	4	5	3	3	19
10	5	5	5	4	5	24
11	5	4	4	5	5	23
12	4	4	5	4	5	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	5	4	4	5	22
15	4	4	4	2	4	18
16	3	4	4	4	3	18
17	3	3	4	3	3	16
18	5	5	5	5	4	24
19	4	3	3	2	3	15
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	4	5	5	22
22	4	4	4	3	5	20
23	4	4	4	5	4	21
24	5	4	5	5	5	24
25	4	5	4	3	5	21
26	5	5	5	5	5	25
27	4	3	3	3	3	16
28	4	4	4	3	3	18
29	5	5	5	4	4	23
30	4	4	3	4	5	20
31	4	3	2	2	4	15
32	4	4	4	5	5	22
33	4	5	5	5	4	23
34	5	5	5	3	3	21
35	4	5	4	4	3	20
36	3	4	4	3	3	17
37	3	4	3	3	5	18
38	4	5	4	5	4	22
39	4	3	3	4	4	18
40	4	4	4	3	3	18

41	3	3	5	3	4	18
42	3	4	4	3	3	17
43	4	3	5	3	5	20
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	3	3	3	15
46	3	4	4	3	3	17
47	5	5	4	5	5	24
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	5	3	4	20
50	4	4	4	3	5	20
51	4	4	5	2	4	19
52	5	4	5	3	5	22
53	5	4	4	2	5	20
54	4	5	4	4	5	22
55	5	5	5	4	5	24
56	3	3	3	3	3	15
57	5	4	4	5	3	21
58	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	3	3	15
60	3	4	3	3	3	16
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	4	4	5	5	23
64	5	3	2	3	5	18
65	5	4	3	5	5	22
66	5	5	4	4	4	22
67	4	5	5	4	4	22
68	4	5	5	4	5	23
69	5	4	4	5	5	23
70	5	4	4	5	4	22
71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	5	3	5	22
73	4	5	4	4	5	22
74	3	3	3	3	3	15
75	5	4	3	4	4	20
76	5	5	4	4	5	23
77	5	4	4	3	5	21
78	4	5	5	3	5	22
79	5	5	4	4	5	23
80	5	5	4	4	5	23
81	4	4	5	5	4	22
82	4	5	5	4	5	23
83	5	4	4	5	5	23
84	5	5	4	4	5	23
85	5	5	4	4	5	23

86	3	5	4	3	4	19
87	5	5	5	4	4	23
88	5	5	4	4	5	23
89	5	4	3	3	4	19
90	5	5	3	3	4	20
91	4	3	2	5	1	15
92	5	4	5	5	4	23
93	4	4	3	5	4	20
94	3	5	4	4	4	20
95	4	4	4	3	5	20
96	5	4	3	4	5	21
97	5	3	3	4	5	20
98	5	4	5	4	5	23
99	5	5	4	4	5	23
100	4	4	5	5	5	23

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Hari/tanggal	: Selasa, 04 Juni 2024
Nama	: M. Abdurrahim Alqorni
Dari tahun berapa menjadi nasabah	: 2016 (mandiri syariah)
Pekerjaan	: Wirausaha dan Mahasiswa
Penulis	Apakah anda mengetahui peristiwa serangan <i>cyber</i> pada BSI?
Informan	Iya tahu, lalu sempat satu minggu ada akses yang tidak bisa digunakan saat itu jadi mau gamau kita tidak bisa dipakai
Penulis	Apa dampak yang anda rasakan atas peristiwa tersebut ?
Informan	Untuk dampaknya sendiri karena saya masalah terjadi seorang wirausaha juga merasakan terkendala masalah pembayaran-pembayaran yang menggunakan akses BSI
Penulis	Apa yang anda ketahui mengenai brand image (citra merek) dari BSI
Informan	Mungkin kalau kejadian itu ya kurangnya keamanan bank BSI jadi banyak yang meragukan, namun karena saya loyalis jadi biasa saja
Penulis	Apakah brand image (citra merek) mempengaruhi anda untuk tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut?
Informan	Tidak juga, karena ada faktor lain selain brand image, ada pelayanan juga mempengaruhi seperti keigapan, cepat, dan keramahan dari karyawannya. Dari brand image sendiri hanya dari sistemnya yaitu berbasis syariah yang saya tahu
Penulis	Setelah mengatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi anda tetap loyal, bentuk pelayanan apa yang diberikan BSI sehingga anda dapat menyatakan hal tersebut?
Informan	Ya mungkin pelayanan apapun itu yang ada di BSI seperti karyawan yang sigap, mudah dimengerti, dan ramah
Penulis	Apakah ada layanan khusus yang dilakukan BSI ketika peristiwa tersebut?
Informan	Saya tidak terlalu tahu dan melihat pelayanan khusus, saat itu saya berfikir ketika saya tidak bisa mengakses itu yasudah, akhirnya saya menggunakan bank lainnya
Penulis	Apakah yang membuat anda masih percaya terhadap BSI setelah adanya peristiwa tersebut?
Informan	Iya masih percaya karena saya nasabah lama dan tetap loyal
Penulis	Apakah pada saat peristiwa itu Anda terpengaruh dengan bank lain
Informan	Pada saat kejadian sempat terpengaruh dengan bank syariah lain, namun ya masih mempertahankan menjadi nasabah BSI
Penulis	Transaksi yang sering anda gunakan dari BSI
Informan	Transaksi yang sering saya gunakan adalah untuk pembayaran-pembayaran
Penulis	Apa kelebihan dan kekurangan dari mobile banking BSI
Informan	Untuk kelebihan udah bagus, pembayaran apapun sudah ada, lalu kekurangan kita kan harus berdaya aing jadi dari segi keamanan afar tidak terkena serangan <i>cyber</i> lagi, wajib ditingkatkan, mengingat ini merupakan margin 3 bank besar, serta mungkin ditambahkan fitur VA.

Hari/tanggal	: Selasa, 04 Juni 2024
Nama	: Luthfatu Kanina
Dari tahun berapa menjadi nasabah	: 2016 (mandiri syariah)
Pekerjaan	: Wirausaha dan Dosen
Penulis	Apakah anda mengetahui peristiwa serangan <i>cyber</i> pada BSI?
Informan	Iya tahu, namaun pada saat itu jarang tranaki, jadi etelah
Penulis	Apa dampak yang anda rasakan atas peritiwa terebut ?
Informan	Iya karena pada aat itu ingin tranfer ehingga akhirnya ganti menggunakan rekening lain, akhirnya memunculkan kekhawatiran aat ingin tranaki berar
Penulis	Apa yang anda ketahui mengenai brand image (citra merek) dari BSI serta apakah brand image (citra merek) mempengaruhi anda untuk tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut?
Informan	Kita kan berharapnya karena kita seorang muslim ingin semuanya berbasis syariah dan salah satunya lebih umum adalah BSI dimana banyak yang menggunakannya
Penulis	Apakah dengan adanya hal tersebut membuat Anda beralih ke bank lain
Informan	Tidak juga, karena saya juga udah memiliki rekening lain untuk bertransaksi dengan jumlah yang besar.
Penulis	Apakah Kualitas layanan mempengaruhi anda untuk tetap menjadi nasabah atau tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut
Informan	Ya salah satunya yang memudahkan itu karena udah berbau bau ilami lebih nyaman dan mauk dlam bank dengan cara mengucapkan alam dan menjelaskan dengan baik menggunakan
Penulis	Apakah ada layanan khusus yang dilakukan BSI ketika peristiwa tersebut?
Informan	Iya sempat diberitahu terus setelah itu ada pemberitahuan via WA akun resmi BSI untuk mengganti password rekening
Penulis	Apakah yang membuat anda masih percaya terhadap BSI setelah adanya peristiwa tersebut?
Informan	Ya karena pelayanannya berorientasi syariah jadi masih membuat saya masih percaya, mekipun dalam artian tidak menutup kemungkinan tidak akan melakukan transaksi dengan jumlah besar lalu kemudian untuk sitemnya menurut saya ada yang lebih di bank lain dari pada BSI, hanya saja menggunakan karena sebagai seorang wirausaha pelanggan banyak yang menggunakan bank tersebut sehingga mempermudah dalam bertransaksi.
Penulis	Apakah pada saat peristiwa itu Anda terpengaruh dengan bank lain
Informan	Pada saat kejadian sempat terpengaruh dengan bank syariah lain, namun ya masih mempertahankan menjadi nasabah BSI
Penulis	Transaksi yang sering anda gunakan dari BSI
Informan	Transaksi yang sering saya gunakan adalah untuk sekedar menabung dan tranfer
Penulis	Apa kelebihan dan kekurangan dari mobile banking BSI
Informan	Menurut saya kekurangannya terlalu banyak layanan sehingga membingungkan dan ditemnya sering loading tapi tidak tahu itu disebabkan jaringan saya atau memang dari sitemnya, karena saya mempunyai mobile bankin bank lain itu cukup cepat dan jarang eror., jadi berlu banyak perbaikan. Namun bank BSI lebih baik dibandingkan bank BUMN lain.

Hari/tanggal	: Selasa, 09 Juni 2024
Nama	: Novita Rahayu
Dari tahun berapa menjadi nasabah	: 2016 (mandiri syariah)
Pekerjaan	: Pegawai swasta
Penulis	Apakah anda mengetahui peristiwa serangan <i>cyber</i> pada BSI?
Informan	Iya tahu, erangan cyber itu menyebabkan nasabah tidak bisa betranaki sama sekali baik tarik tunai ataupun nabung dan hal tersebut cukup lama hampir 1 mingguan
Penulis	Apa yang anda ketahui mengenai brand image (citra merek) dari BSI
Informan	BSI adalah salah satu bank syariah terbesar di Indonesia karena penggabungan tiga bank syariah sehingga saat mendengar bank syariah pasti ingatnya bank BSI
Penulis	Apakah brand image (citra merek) mempengaruhi anda untuk tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut?
Informan	Kalau dibilang tetap loyal ya iya meskipun ada kendala ketika menggunakan bank tersebut meskipun sampai sekarangpun sering gangguan walaupun tidak selama dulu kadang tidak bisa transaksi menggunakan m-banking lalu atm sering eror, namun kantor saya mewajibkan penggunaan BSI jadi mau gamau harus tetap menggunakan BSI. Adapun masyarakat yang notabennya dalam image dirinya harus syariah. Jadi BSI itu brand yang tetap dipakai walaupun sering banyak eror.
Penulis	Apakah dengan adanya hal tersebut membuat Anda beralih ke bank lain
Informan	Tidak juga, karena saya juga udah memiliki rekening lain untuk bertransaksi dengan jumlah yang besar.
Penulis	Apakah Kualitas layanan mempengaruhi anda untuk tetap menjadi nasabah atau tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut
Informan	Ya salah satunya yang memudahkan itu karena udah berbau bau ilmi lebih nyaman dan masuk dalam bank dengan cara mengucapkan salam dan menjelaskan dengan baik menggunakan
Penulis	Apakah ada layanan khusus yang dilakukan BSI ketika peristiwa tersebut?
Informan	Tidak ada sih, kan kalau ke bank bagi orang awam atau udah berumur jadi mereka tidak tahu kenapa tidak bisa transaksi mungkin mereka akan datang ke bank untuk mengkonfirmasi sedangkan saat di bank juga tidak bisa apa apa karena bank juga tidak bisa menggunakan sistemnya sehingga jadi ibaratnya off. Tapi peristiwa itu sangat berpengaruh pada lembaga lembaga yang setiap harinya menggunakan BSI, seperti tempat saya bekerja uang masuk dan keluar pakai BSI dan mitra mitranya itu tertuli bank BSI jadi terhambat. Jika pelayanan sekedar menenangkan naabahnya ya dengan informasi yang diberikan BSI itu meskipun itu membuat kekhawatiran naabah yang memiliki saldo banyak sedangkan sekarang banyak bank bank yang kasusnya seperti itu tiba tiba saldo hilang.
	Menurut Anda apakah kualitas layanan yang diberikan BSI udah baik?
	Lumayan namun perlu perbaikan, menurut saya dalam kondisi sekarang memaklumi bahwa BSI masih proses merger dan sistemnya masih perbaikan perbaikan jadi wajar karena memergernya dari beberapa bank menjadi satu itu kan susah sebenarnya pasti ada kendala yang terjadi karena kendala seperti itu wajar karena mereka masih perbaikan sistem
Penulis	Apakah yang membuat anda masih percaya terhadap BSI setelah adanya peristiwa tersebut?
Informan	Iya sih mbk, selama aldo yang saya titipkan di BSI tidak hilang masih percaya

Penulis	Apakah pada saat peristiwa itu Anda terpengaruh dengan bank lain
Informan	Pada saat kejadian sempat terpengaruh dengan bank syariah lain, namun ya masih mempertahankan menjadi nasabah BSI
Penulis	Transaksi yang sering anda gunakan dari BSI
Informan	Transaksi yang sering saya gunakan adalah pembayaran transfer tarik tunai dan utama adalah payroll gaji dan itu lah itu yang membuat saya menggunakan bank BSI karena kantor mewajibkan menggunakan bank syariah
Penulis	Apa kelebihan dan kekurangan dari mobile banking BSI
Informan	Selama saya menggunakan m banking fiturnya lengkap seperti beli pulsa, bpjs, bayar listrik, walaupun mereka baru udah baik, bahkan fitur donai zakat infak udah lengkap jadi bagus sih m-bankingnya. kekurangannya eror tidak bisa digunakan sama sekali.
Penulis	Dari brand image, kualitas layanan dan kepercayaan mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas setelah erangan cyber?
Informan	Kalau saya paling berpengaruh brand image, karena mengenai pelayanan itu semua yang berbentuk lembaga memang harus mengedepankan pelayanan dan pasti memberikan pelayanan terbaik, tapi disini lain akan percaya pada brand image ya dimana BSI merupakan merger dari bank bank besar yang udah ternama jadi membuat kepercayaan masyarakat ya dari brand image bukan layanan.

Hari/tanggal	: Jumat, 14 Juni 2024
Nama	: Alfi husni
Dari tahun berapa menjadi nasabah	: 2011 (mandiri syariah)
Pekerjaan	: Dosen UIN Batusangkar Sumatra Barat
Penulis	Apakah anda mengetahui peristiwa serangan <i>cyber</i> pada BSI?
Informan	iya, sempat tidak bisa mengakses m-banking baru disitu muncul pemberitaan bahwa BSI mendapat serangan <i>cyber</i> dan mempengaruhi beberapa data nasabah
Penulis	Apa dampak yang anda rasakan atas peristiwa tersebut ?
Informan	Dampak dari serangan tersebut adalah sempat khawatir sehingga uninstall app m-banking namun dari hal hal lain tidak terdampak
Penulis	Apa yang anda ketahui mengenai brand image (citra merek) dari BSI
Informan	Jika membicarakan brand image BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia karena setelah merger tiga bank syariah sehingga termasuk bank yang patut diperhitungkan untuk menjadi nasabah di BSI
Penulis	Apakah brand image (citra merek) mempengaruhi anda untuk tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut?
Informan	Pada saat setelah serangan <i>cyber</i> sempat kepikiran, tapi pada akhirnya setelah saya pikirkan lagi karena BSI merupakan bank besar dan saya yakin banyak hal yang udah diusahakan sehingga dengan adanya hal tersebut saya masih terus menjadi nasabah BSI dan ini merupakan bank yang dibelakangi pemerintah.
Penulis	Apakah ada layanan khusus yang dilakukan BSI ketika peristiwa tersebut?
Informan	Tidak ada, hanya pemberitahuan untuk mengganti pin rekening dan diberikan informasi bahwa terjadinya serangan <i>cyber</i> tersebut
Penulis	Apakah Kualitas layanan mempengaruhi anda untuk tetap menjadi nasabah atau tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut
Informan	Kalau dari pelayanan, saya lebih sering menggunakan m-banking karena jarang mengunjungi bank, dari m-banking karena itu yang biasa saya komentari, m-banking cukup bagus, gampang dipahami dan lengkap di dalamnya.
Penulis	Apakah yang membuat anda masih percaya terhadap BSI?
Informan	Pertama, karena saya juga aktif di saham jadi terkadang memantau terus laporan keuangannya, jadi saya masih merasa cukup yakin, dimana beberapa kuartal terakhir menghasilkan keuntungan yang terus meningkat sehingga dapat dikatakan kinerjanya baik. Karena BSI merupakan bank besar dan dibackup oleh pemerintah sehingga saya tetap percaya.
Penulis	Transaksi yang sering anda gunakan dari BSI
Informan	Transaksi yang sering saya gunakan adalah rekening tabungan, transfer dan pembayaran
Penulis	Apa kelebihan dan kekurangan dari mobile banking BSI
Informan	Kekurangan ,mungkin secara umum tidak menemukan kekurangan hanya saja terkadang mengalami gangguan dimana beberapa kali tidak dapat digunakan.
Penulis	Dari brand image, kualitas layanan dan kepercayaan mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas setelah serangan <i>cyber</i> ?
Informan	Jadi yang paling mempengaruhi adalah brand image karena memiliki nama besar dari penggabungan tiga bank dan juga dibackup pemerintah dan gencar memberikan informasi dan penjelasan mengenai program baru sehingga saya merasa nyaman dan percaya sehingga mengikuti juga sosial medianya.

Hari/tanggal : Selasa, 25 Juni 2024	
Nama : Wildan Muthafa	
Dari tahun berapa menjadi nasabah : 2021	
Pekerjaan : Pengajar	
Penulis	Apakah anda mengetahui peristiwa serangan <i>cyber</i> pada BSI?
Informan	iya, saya mengetahui peristiwa serangan cyber yang terjadi pada BSI. Adapun serangan cyber yang terjadi pada pihak nasabah bank syariah indonesia adalah terjadinya kebocoran data pribadi dan gangguan pada layanan pada nasabah tersebut
Penulis	Apa dampak yang anda rasakan atas peristiwa tersebut ?
Informan	Dampak dari serangan tersebut adalah terjadinya gangguan terhadap layanan dan sistem sehingga tidak dapat bertransaksi selama peristiwa tersebut
Penulis	Apakah anda ketahui mengenai brand image (citra merek) dari BSI
Informan	BSI merupakan salah satu bank syariah terbesar di indonesia karena setelah adanya penggabungan tiga bank syariah sehingga nilai asetnya juga termasuk terbesar dan saat mendengar bank syariah pasti ingatnya bank BSI
Penulis	Apakah brand image (citra merek) mempengaruhi anda untuk tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut?
Informan	Iya, karena saya sendiri ingin menggunakan bank yang sistemnya syariah karena lebih nyaman dan percaya.
Penulis	Apakah ada layanan khusus yang dilakukan BSI ketika peristiwa tersebut?
Informan	Ada tapi hanya sekedar memberikan informasi bahwa terjadi peristiwa tersebut sehingga diperintahkan untuk segera mengganti password rekening, dan empat ada informasi bahwa BSI membuka kegiatan operasionalnya diluar hari kerja agar nasabah mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dan mengurangi kekhawatiran.
Penulis	Menurut Anda apakah kualitas layanan yang diberikan BSI sudah baik?
Informan	Cukup baik, dari sisi karyawan angat ramah, sigap, dan pelayanan cepat. Namun masih perlu perbaikan dari BSI isi sistem karena sering eror.
Penulis	Apakah Kualitas layanan mempengaruhi anda untuk tetap menjadi nasabah atau tetap loyal terhadap BSI setelah terjadinya peristiwa tersebut
Informan	Iya, salah satu alasan saya tetap loyal terhadap BSI karena dengan mendapatkan layanan yang baik membuat saya nyaman dan percaya terhadap bank tersebut
Penulis	Apakah yang membuat anda masih percaya terhadap BSI?
Informan	Adapun hal yang membuat saya masih tetap berada atau percaya dengan pihak bank syariah indonesia adalah karna fitur-fitur yang telah diterapkan oleh pihak bank syariah indonesia sangat membantu pemilik nasabah untuk bertransaksi dalam hal apapun.
Penulis	Apakah pada saat peristiwa itu Anda terpengaruh dengan bank lain
Informan	Tidak, karena saya sudah memiliki bank syariah lain sebelumnya namun yang sering saya gunakan adalah BSI.
Penulis	Transaksi yang sering anda gunakan dari BSI
Informan	Transaksi yang sering saya gunakan adalah transfer dan pembayaran
Penulis	Apakah kelebihan dan kekurangan dari mobile banking BSI
Informan	Kelebihannya dari fitur BSI lengkap seperti pembayaran-pembayaran. Untuk kekurangannya beberapa dari pihak mitra usaha seperti Alfa Mart, dan Indomart masih ada beberapa yang belum menggunakan bank syariah indonesia untuk bertransaksi didalamnya.

Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS

UJI VALIDITAS

Uji Validitas Brand Image (X1)

Item	r hitung	r tabel	Validitas
X1.1	,736**	0,197	Valid
X1.2	,532**		Valid
X1.3	,603**		Valid
X1.4	,605**		Valid
X1.5	,674**		Valid

Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

Item	r hitung	r tabel	Validitas
X2.1	,659**	0,197	Valid
X2.2	,631**		Valid
X2.3	,721**		Valid
X2.4	,677**		Valid
X2.5	,617**		Valid
X2.6	,616**		Valid

Uji Validitas Kepercayaan (X3)

Item	r hitung	r tabel	Validitas
X3.1	,559**	0,197	Valid
X3.2	,606**		Valid
X3.3	,592**		Valid
X3.4	,625**		Valid
X3.5	,631**		Valid
X3.6	,632**		Valid

Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Item	r hitung	r tabel	Validitas
Y1	,742**	0,197	Valid
Y2	,776**		Valid
Y3	,698**		Valid
Y4	,651**		Valid
Y5	,758**		Valid

UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas Brand Image (X1)

No	Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
1	<i>Brand Image</i>	0,814	5	Reliabel

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X2)

No	Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
2	Kualitas Layanan	0,718	6	Reliabel

Uji Reliabilitas Kepercayaan (X3)

No	Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
3	Kepercayaan	0,854	6	Reliabel

Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

No	Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
4	Loyalitas	0,966	5	Reliabel

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,63729698
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,065
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,104 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Brand Image	,498	2,009
	Kualitas Layanan	,502	1,993
	Kepercayaan	,449	2,228

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,729 ^a	,532	,517	1,933	1,780

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan, Brand Image

b. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,100	1,232		2,517	,014
	Brand Image	,008	,071	-,016	-,110	,912
	Kualitas Layanan	,049	,055	-,128	-,905	,368
	Kepercayaan	,014	,069	-,031	-,205	,838

a. Dependent Variable: Abs_RES

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,925	2,109		-,439	,662
	Brand Image	,330	,095	,341	3,463	,001
	Kualitas Layanan	,145	,122	,117	1,186	,239
	Kepercayaan	,414	,120	,361	3,466	,001

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	407,373	3	135,791	36,330	,000 ^b
	Residual	358,817	97	3,738		
	Total	766,190	100			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan, Brand Image

Uji t (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,925	2,109		-,439	,662
	Brand Image	,330	,095	,341	3,463	,001
	Kualitas Layanan	,145	,122	,117	1,186	,239
	Kepercayaan	,414	,120	,361	3,466	,001

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	,729 ^a	,632	,617	1,933	,532	36,33	3	96	,000	1,780

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan, Brand Image

b. Dependent Variable: Loyalitas

