

## ABSTRAK

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) telah menjadi salah satu korban dari kejahatan siber *ransomware* yang mengakibatkan kebocoran data pribadi milik nasabah yang ditandai dengan adanya gangguan layanan. Serangan *hacker* terhadap BSI tersebut tidak hanya menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah, tetapi juga menimbulkan kerugian finansial dan reputasi bagi bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebocoran data nasabah dan beberapa faktor lainnya terhadap loyalitas nasabah BSI.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi penelitian adalah nasabah BSI yang berdomisili di daerah Jawa Tengah dengan sampel sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebocoran data nasabah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI, sedangkan variabel keamanan dan *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Hal ini membuktikan bahwa kebocoran data yang terjadi di BSI dapat menurunkan loyalitas nasabah karena mengakibatkan turunnya kepercayaan secara signifikan yang berdampak pada loyalitas.

Kata kunci: Kebocoran Data Nasabah, BSI, Loyalitas Nasabah.

