

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah titik pusat pada suatu penelitian. Pada kasus ini, fokusnya artinya kualitas layanan berasal dari aplikasi Wondr by BNI dan taraf kepuasan nasabah. pada penelitian ini, variabel yang independen adalah kualitas layanan (X), variabel yang bergantung artinya kepuasan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti UndangUndang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan UndangUndang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam

akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

Bank Negara Indonesia menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasa nyaman dan puas.

1. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

“Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.

BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

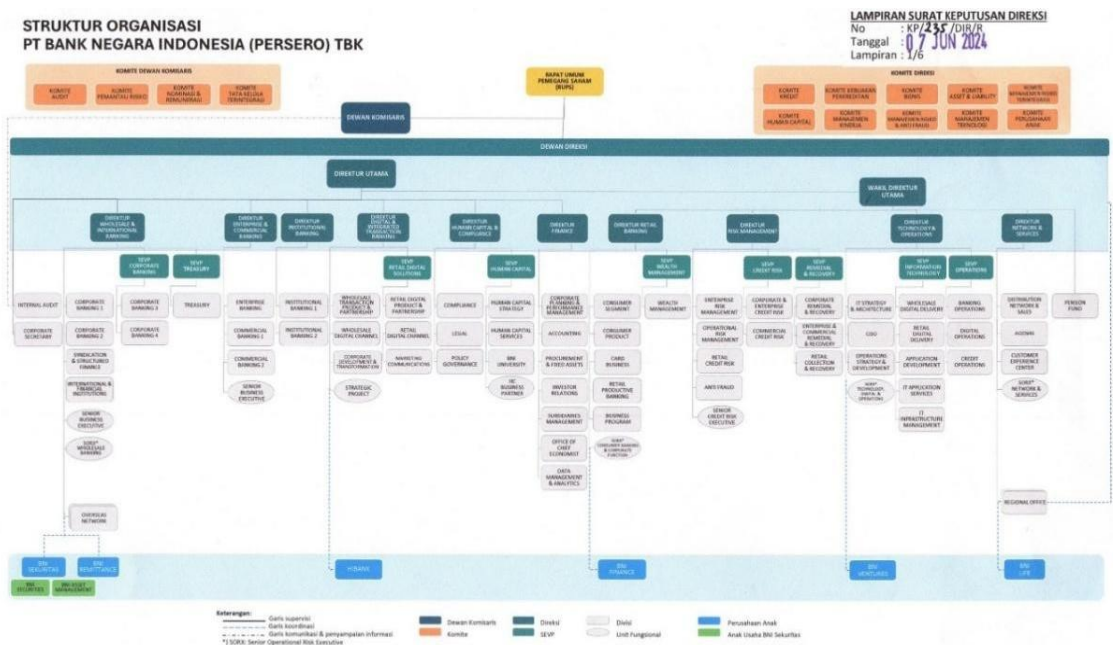
2. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

- a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.

- d. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

Struktur Organisasi Perusahaan Bank Negara Indonesia adalah sebagai berikut:

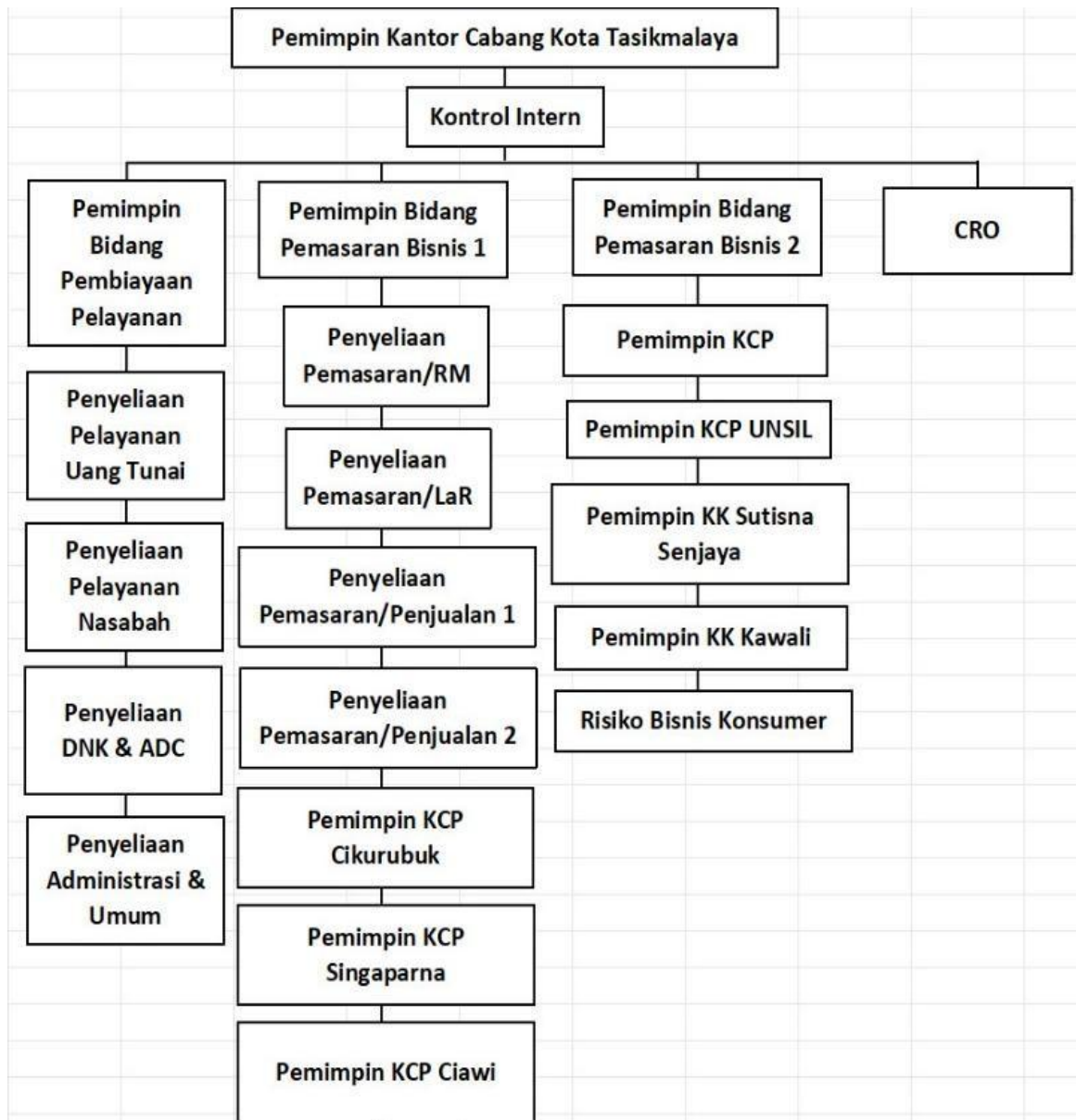


Sumber: Bank Negara Indonesia

Gambar 3 1 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

3.1.4 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama

Tasikmalaya



Sumber: Supervisor Bank BNI KCU Tasikmalaya

Gambar 3 2 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya

3.1.5 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia



Gambar 3 3 Logo Bank Negara Indonesia

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.6 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia

PT. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang asuransi dan perbankan.

1. BUMN dan Institution

Perusahaan-perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia masih menjadi tumpuan pergerakan pertumbuhan ekonomi Indonesia. BNI sebagai salah satu Bank BUMN selama ini juga sudah aktif berperan sebagai *agent of development* dalam menunjang kebutuhan

perbankan pemerintah adanya strategi sinergi antar BUMN yang diluncurkan oleh kementrian Negara BUMN menjadikan BNI perlu untuk memberikan pelayanan dan strategi yang terintegrasi kepada nasabah BUMN melalui BNI yang berfungsi sebagai origination dan relationship.

Sampai saat ini telah banyak kerjasama yang dilakukan dengan dpartemen maupun BUMN antara lain, sebagai Bank Operasional (BO) bagi penyaluran dana APBN pemerintah dan pengelolaan penyaluran dana BOS, melalui BIN, nasabah dilayani secara “*end to end*” dengan penyediaan solusi yang terintegrasi. BNI kini tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke 4 di Indonesia yang dilihat dari total asset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah anak perusahaan yaitu BNI Syariah, BNI life Insurance, BNI Sekuritas, BNI *Remittance*, dan Bank Mayora.

1) *Commercial and Small*

Perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan di segala sektor dan salah satunya adalah pertumbuhan disektor usaha menengah, kevcil, dan mikro (UMKM). BNI sebagai salah satu Bank yang membidik segment tersebut berusaha menerjemahkan kebutuhan nasabah dengan berbagai layanan yang dikhususkan untuk segmen UMKM.

Melalui 20 SKM dan 51 SKC yang tersebar diberbagai kota besar Indonesia, divisi CNS memberikan layanan perbankan berupa pembiayaan dalam bentuk Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Investasi (KI), Garansi Bank (GB), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri

(SKBDN) dan *Letter of Credit* (L/C), serta jenis pembiayaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

2) Investasi Obligasi

Obligasi merupakan surat hutang yang dapat diperjualbelikan, diterbitkan oleh pemerintahan ataupun oleh perusahaan. Nasabah dapat melakukan transaksi jual beli obligasi oleh emiten Indonesia, antara lain:

a. Obligasi Pemerintah

- Merupakan surat berharga yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- Nomial transaksi minimal Rp. 100 juta atau USD 50,000.
- Seri FR, VR, SPN, SPN Syariah, Sukuk, Indonesia Sovereign Bonds.

b. Obligasi Ritel

- Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- Nominal transaksi minimal Rp. 5 juta.
- ORI, Sukuk Ritel.

c. Obligasi Perusahaan

- Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh perusahaan di Indonesia.
- Nominal transaksi minimal Rp. 1 miliar atau USD 100,000.

Jaringan usaha perbankan menarik dana dan menyalurkan pinjaman, untuk dana itu berkerjasama dengan perusahaan yang ada diwilayah kota, kabupaten tasikmalaya dan kabupaten ciamis, sedangkan untuk penyaluran kredit pinjamana 46 diantaranya pinjaman untuk modal usaha, pinjaman konsumtif berkerja sama dengan beberapa perusahaan developer perumahan dan permata.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono, (2020)) menjelaskan pendekatan kuantitatif ialah:

“Metode yang berlandaskan data konkrit dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi. Data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya”.

Metode penelitiannya adalah *Exsplantory*, menurut Sugiyono (2020) menyatakan: “*Exsplantory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainya”.

Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel *independen* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependen* (dipengaruhi) dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan hubungan atau pengaruh antara variabel kualitas layanan wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah.

3.2.2 Operasional Variabel

Berikut adalah operasionalisasi variabel pada penelitian ini:

Tabel 3 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X) (Gamal, 2022)	Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau kesesuaian yang diberikan oleh suatu organisasi, dalam hal ini, Wondr by BNI PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, KCU Tasikmalaya	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik dan Visual) - Tampilan Aplikasi: Desain antarmuka pengguna (UI) yang profesional, modern, dan menarik. - Keandalan Teknologi: Stabilitas aplikasi, minimnya bug atau gangguan teknis. - Dukungan Informasi: Ketersediaan panduan pengguna, FAQ, atau tutorial dalam aplikasi	Ordinal
		2. <i>Reliability</i> (Keandalan) Konsistensi Layanan: Aplikasi berfungsi dengan baik setiap saat	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		tanpa gangguan besar. Keakuratan Transaksi: Kemampuan aplikasi untuk memproses transaksi dengan cepat dan akurat. • Pemenuhan Janji: Kesesuaian antara promosi atau deskripsi layanan dengan pengalaman nyata pengguna.	
		3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) • Kecepatan Respons: Waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan atau pertanyaan pengguna. • Ketersediaan Bantuan: Fitur dukungan pelanggan seperti live chat, chatbot, atau layanan call center. • Kemudahan Layanan: Kemudahan mengakses bantuan atau solusi atas permasalahan.	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepercayaan) - Keamanan Data: Kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi. - Kredibilitas Aplikasi: Reputasi aplikasi sebagai produk yang andal dari BNI. - Kompetensi Staf: Jika ada keterlibatan staf (misalnya melalui bantuan langsung), kemampuan mereka dalam memberikan solusi	Ordinal
		5. <i>Empathy</i> (Empati) - Kepedulian Terhadap Pengguna: Fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan khusus pengguna (misalnya, aksesibilitas untuk disabilitas). - Personalisasi Layanan: Kemampuan aplikasi untuk memberikan rekomendasi atau layanan yang sesuai dengan preferensi pengguna. - Fokus Pelanggan Lokal: Relevansi layanan untuk	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		masyarakat Tasikmalaya dan sekitarnya.	
Kepuasan Nasabah (Y) Gamal, (2022)	Kepuasan nasabah mengacu pada evaluasi positif atau negatif nasabah teradap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCU Tasikmalaya	1. Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>) - Kemudahan Navigasi: Seberapa mudah nasabah menavigasi antarmuka aplikasi. - Kejelasan Informasi: Apakah informasi yang ditampilkan jelas, akurat, dan mudah dipahami. - Efisiensi Penggunaan: Seberapa cepat dan mudah nasabah menyelesaikan transaksi atau tugas menggunakan aplikasi.	Ordinal
		2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) - Stabilitas Aplikasi: Minimnya gangguan teknis seperti crash atau bug. - Konsistensi Performa: Apakah aplikasi selalu berfungsi sesuai harapan tanpa kendala. - Keakuratan Transaksi: Ketepatan data dan keberhasilan proses transaksi.	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		3. Dimensi Kepercayaan <i>(Trust)</i> - Keamanan Data: Persepsi nasabah terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi. - Transparansi: Kejelasan kebijakan aplikasi terkait biaya, data, dan layanan. - Reputasi Aplikasi: Kepercayaan nasabah berdasarkan citra merek BNI dan aplikasi Wondr.	Ordinal
		4. Dimensi Responsif <i>(Responsiveness)</i> - Kecepatan Layanan: Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi atau mengakses bantuan. - Bantuan Pelanggan: Ketersediaan dan kecepatan tanggapan dari tim dukungan pelanggan. - Kemudahan Akses Dukungan: Kemudahan nasabah dalam mengakses bantuan seperti <i>live</i>	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		<i>chatbot</i> , atau <i>call center</i> .	
		5. Dimensi Kesesuaian (<i>Relevance</i>) - Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan: Seberapa relevan fitur aplikasi dengan kebutuhan nasabah. - Fleksibilitas Penggunaan: Kemampuan aplikasi untuk digunakan di berbagai perangkat dan platform. - Personalisasi Layanan: Kemampuan aplikasi memberikan pengalaman yang sesuai dengan preferensi nasabah.	Ordinal
		6. Dimensi Kepuasan Emosional (<i>Emotional Satisfaction</i>) - Kenyamanan: Tingkat kenyamanan yang dirasakan nasabah selama menggunakan aplikasi. - Kesan Umum: Persepsi keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		• aplikasi, apakah positif atau negatif. • Keterlibatan Emosional: Apakah aplikasi memberikan rasa antusiasme atau kepercayaan kepada nasabah.	
		7. Dimensi Loyalitas (<i>Loyalty</i>) • Niat Penggunaan Ulang: Keinginan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan. • Kemungkinan Rekomendasi: Seberapa besar kemungkinan nasabah merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. • Retensi Pengguna: Apakah nasabah tetap menggunakan aplikasi secara rutin setelah pengalaman awal.	Ordinal

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono, (2016) mengatakan, bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi referensi terkait

dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literature-literatur.

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini dengan melakukan penelitian, penulis memperoleh teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk berpikir saat membuat tugas akhir.

2. Studi Lapangan

a. *Participant Observation*

Menurut Falah, (2023) menyatakan, Observasi partisipasi (*participant observation*) ialah jika observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang di teliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi dalam participant observer ini peneliti melakukan pengamatan dengan terlibat langsung bersama orang-orang yang akan diamati atau digunakan sebagai sumber data. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data nasabah yang sesuai dengan kriteria responden. Nasabah yang menjadi responden harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti, yaitu responden para nasabah bank BNI KCU Tasikmalaya.

b. Kuesioner

Menurut Fatma, (2019) menyatakan, Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti

tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan-pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau *internet*.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mudah karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memberikan penjelasan mengenai pernyataan-pernyataan dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono, (2016) menyatakan, Jenis data penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal dipergunakan untuk mengukur penilaian sangat positif sampai sangat negatif terhadap suatu pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dan setiap jawaban pertanyaan dari responden pada kuesioner diberi skor. Skor tersebut dari satu sampai lima, dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 3 2 Skala Likert

NO	Skala Jawaban	Kode	Nilai
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, (2016)

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer Menurut

Sugiyono, (2018) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada nasabah bank BNI KCU Tasikmalaya pengguna Aplikasi Wondr by BNI.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2018) menyatakan, Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan

penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Wondr *by* BNI.

3.2.3.2 Populasi dan Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dan mempunyai kuantitas, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Namun populasi ini bukan hanya jumlah yang terdapat pada subjek atau objek yang dipelajari, namun juga meliputi seluruh sifat yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. Sugiyono, (2018)

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI yang ada diwilayah bank BNI KCU Tasikmalaya Pengguna aplikasi Wondr *by* BNI.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel menurut Sugiyono, (2018) mengemukakan bahwa:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).”

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) Menurut Sugiyono, (2018) *simple random sampling* dapat dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan Rumus Slovin. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kelonggaran atau tingkat kesalahan yang ditoleransi adalah sebesar 10% (0,1).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Jumlah populasi yang dipilih adalah Nasabah bank Negara Indonesia aplikasi Wondr by BNI yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1800 nasabah dengan tingkat kesalahan yang ditolerir 10% atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah:

$$n = \frac{1800}{1 + 1800 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1800}{1 + 18}$$

$$1 + 18$$

$$n = \frac{1800}{19}$$

$$19$$

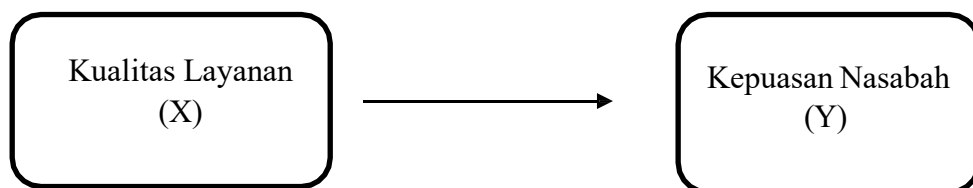
$$n = 94,74$$

Sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 94,74 penulis akan mengambil sampel sebanyak 95 nasabah bank BNI KCU Tasikmalaya pengguna aplikasi Wondr by BNI dari 1800 nasabah bank BNI KCU Tasikmalaya dari populasi yang ada.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono, (2018) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis yang perlu dijawab melalui penelitian.

Model Penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menjelaskan kebenaran suatu penelitian serta untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai variabel variabel yang diteliti dan untuk mengukur variabel tersebut, maka dalam penelitian ini. Kualitas Layanan Aplikasi Wondr (x) dan Kepuasan Nasabah (y) dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut:



Gambar 3 4 Model Penelitian

Sumber: Data diolah Penulis, 2025

Keterangan:

X = Variabel *Independent* (Bebas)

Y = Variabel *Dependent* (Terikat)

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2016) “validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS version 20 dan menggunakan metode corrected item total correlation dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dapat dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2016) uji reliabilitas merupakan tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel jika Cronbach alpha $> 0,60$.

Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak adalah sebagai berikut:

- a) Jika angka reliabilitas Cronbach Alpha melebihi angka 0,60 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- b) Jika angka reliabilitas Cronbach Alpha kurang dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response.

Penelitian ini mengadopsi analisis regresi linear sederhana, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono, (2018) analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal. Sebelum dilakukan analisis ini data perlu diubah dari ordinal menjadi data interval melalui MSI (Method of Succesive). Analisis Method of Succesive Interval (MSI) digunakan untuk menggubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Berikut langkah–langkah yang dilakukan dalam Method of Succesive Interval (MSI) sebagai berikut:

- a) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
- b) Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
- c) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
- d) Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
- e) Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.

- f) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas)
- g) Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

Untuk melakukan analisis data ini dibantu menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut juga dengan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) version 20. Metode-metode yang digunakan antara lain:

1. Persamaan Regresi

Secara umum persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2019) dirumuskan sebagai berikut:

$$y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Dependent variabel)

X = Variabel Bebas (Independent variabel)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi Sugiyono (2018). Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, maka penulis menggunakan

perhitungan Pearson Product Moment (Pearson Moment Correlation Analyst), dengan menggunakan rumus konsep yang berpedoman kepada Mussardo (2019) sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson product moment

n = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel y

3. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi menurut (Ghozali, 2018) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kekuatan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) maka digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat di cari dengan menggunakan rumus:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen secara parsial dan simultan.

4. Uji T (Uji Hipotesis)

Menurut Arifin, (2017) uji hipotesis dilakukan dalam menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan membuat kesimpulan menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pengujian hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan tepat dalam suatu hipotesis yang diajukan.

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI.

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis mana yang dapat diterima. Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel X (Penggunaan Aplikasi Wondr) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

Untuk mengetahui apakah kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya, yaitu dapat dianalisis sebagai berikut:

1) Identifikasi Variabel

- Variabel Bebas (X): Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Wondr (misalnya kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, layanan pelanggan, keamanan data, dsb.).
- Variabel Terikat (Y): Kepuasan nasabah

2) Hipotesis Statistik

- Hipotesis Alternatif (H_a): Ada pengaruh signifikan antara variabel X (Penggunaan Aplikasi Wondr) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

3) Uji t (Parsial)

- Tujuan: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial.
- Persamaan Regresi Linier:

$$Y=a+bX+\epsilon$$

Keterangan:

- Y: Kepuasan nasabah
- X: Faktor penggunaan aplikasi
- a: Konstanta
- b: Koefisien regresi
- ϵ : Error

4) Kriteria Pengujian

- Tingkat Signifikansi (α): Biasanya 5% ($\alpha=0.05$).
- Bandingkan nilai t hitung dengan t tabel:
 - Jika $|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel}$, maka tolak H_0 (berarti ada pengaruh signifikan).
 - Jika $|t \text{ hitung}| \leq t \text{ tabel}$, maka gagal tolak H_0 (berarti tidak ada pengaruh signifikan).

5) Langkah Analisis Data

- Kumpulkan data dari survei atau kuisioner yang mencakup variabel X dan Y.
- Lakukan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) untuk memastikan data memenuhi syarat regresi.
- Hitung nilai t menggunakan software statistik (SPSS, R, atau Excel).
- Interpretasikan hasil uji t untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

6) Hasil yang Diharapkan

- Jika sebagian besar variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y, maka kepuasan nasabah dapat dijelaskan dengan baik oleh faktor-faktor penggunaan aplikasi Wondr.
- Jika hanya sedikit atau tidak ada variabel X yang signifikan, maka faktor lain mungkin lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah.