

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *Digital Service Quality* Aplikasi Wondr by BNI dan Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

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 Undang-Undang No. 2 Tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang 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.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran dasar sesuai Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H., telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 april 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun

industri, 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 finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan *hibank*.

BNI 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 Perusahaan

3.1.2.1 Visi

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

3.1.2.2 Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas layanan digital aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei pada mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, yang kemudian data yang telah didapatkan akan dihitung atau diolah menggunakan alat bantu hitung yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2024: 16), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2024), penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti serta mengukur pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Dengan menggunakan

pendekatan ini, penelitian ini akan menunjukkan bagaimana kualitas layanan aplikasi perbankan digital Wondr by BNI berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen adalah kualitas layanan digital aplikasi Wondr by BNI, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini akan menguji sejauh mana *digital service quality* memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berikut adalah oprasionalisasi variabel pada penelitian ini:

Tabel 3. 1

Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Digital Service Quality</i> (X) Zeithaml et al mendefinisikan kualitas layanan digital sebagai evaluasi menyeluruh dan penilaian	1. Efisiensi	1. Aplikasi Wondr by BNI mudah diakses 2. Aplikasi Wondr by BNI mudah digunakan 3. Proses transaksi di aplikasi Wondr by	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
subjektif pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka peroleh saat berinteraksi dengan penyedia layanan melalui aplikasi <i>mobile banking</i> .		BNI berlangsung cepat	
	2. <i>Fulfillment</i>	1. Aplikasi Wondr by BNI menyediakan fitur yang lengkap sesuai kebutuhan. 2. Informasi pada aplikasi Wondr by BNI disajikan secara akurat. 3. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Wondr by BNI selalu berhasil.	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	3. <i>Reliability</i>	1. Aplikasi Wondr by BNI jarang mengalami gangguan sistem. 2. Semua fitur di aplikasi Wondr by BNI berjalan dengan baik. 3. Jarang mengalami <i>error</i> saat menggunakan aplikasi Wondr by BNI.	Ordinal
	4. Privasi	1. Keamanan data pribadi saat menggunakan aplikasi Wondr by BNI. 2. Aplikasi Wondr by BNI melindungi informasi finansial dengan baik. 3. Kenyamanan sistem keamanan	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		aplikasi Wondr by BNI.	
	5. <i>Responsiveness</i>	1. Wondr by BNI merespons keluhan pengguna dengan cepat. 2. Bantuan pelanggan tersedia ketika mengalami masalah di aplikasi Wondr by BNI. 3. Permasalahan saat menggunakan aplikasi Wondr by BNI ditangani dengan baik.	Ordinal
	6. Kompensasi	1. Mendapatkan kompensasi ketika terjadi kesalahan transaksi. 2. Pihak BNI bertanggung jawab atas kerugian yang	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		dialami di aplikasi Wondr by BNI. 3. Adanya keadilan dalam penanganan layanan digital.	
	7. Kontak	1. Kemudahan menghubungi layanan pelanggan melalui aplikasi Wondr by BNI. 2. Tersedia fitur kontak yang jelas jika butuh bantuan 3. Adanya fitur keluhan atau <i>live chat</i> yang membantu menyampaikan kendala.	Ordinal
Kepuasan nasabah (Y) Tingkat perasaan atau kecewa nasabah setelah	1. <i>Expectations</i> (Harapan)	1. Sebelum menggunakan aplikasi Wondr by BNI, memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
membandingkan kinerja aplikasi Wondr by BNI dengan harapan mereka.		kualitas layanannya. 2. Berharap Wondr by BNI bisa membantu dalam melakukan transaksi dengan mudah. 3. Berharap layanan digital aplikasi Wondr by BNI aman digunakan.	
	2. <i>Perceived Performance</i> (Persepsi Kinerja)	1. Wondr by BNI memenuhi ekspektasi dalam hal kecepatan transaksi. 2. Wondr by BNI memenuhi ekspektasi dalam hal keamanan data. 3. Wondr by BNI memiliki fitur sesuai dengan kebutuhan.	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	3. Diskonfirmasi	1. Pengalaman menggunakan Wondr by BNI lebih baik dari yang dibayangkan. 2. Wondr by BNI melebihi harapan sebagai aplikasi layanan perbankan digital. 3. Tidak kecewa menggunakan aplikasi Wondr by BNI karena sesuai harapan.	Ordinal
	4. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	1. Puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Wondr by BNI. 2. Merasa senang menggunakan aplikasi Wondr by BNI dalam aktivitas keuangan.	Ordinal

Variabel dan Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		3. Akan terus menggunakan Wondr by BNI karena merasa puas dengan kinerjanya.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2024: 194), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2024: 130) *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota/sumber unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan digital aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi kepustakaan untuk mendapatkan landasan terkait penelitian ini. Studi kepustakaan dalam penelitian ini berupa pengumpulan informasi seperti jurnal, buku, maupun sumber ilmiah lainnya.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara numerik

sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis statistik. Data kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis variabel-variabel secara objektif berdasarkan jawaban responden. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam data ordinal. Menurut Sugiyono (2024: 11), data ordinal merupakan data kuantitatif yang berbentuk peringkat/rangking. Data ordinal adalah data yang memiliki tingkatan atau urutan tertentu, namun jarak antar tingkatan tidak dapat dipastikan sama atau konstan. Dalam penelitian ini, data ordinal diperoleh melalui instrumen kuesioner yang menggunakan skala likert sebagai alat ukur.

Skala likert merupakan skala pengukuran yang paling umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu pernyataan. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen menggunakan skala likert yang mempunyai tingkatan dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Tabel 3. 2
Skala Likert

Pilihan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari tempat objek penelitian dilakukan. Menurut Sugiyono (2024: 194) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari tempat objek penelitian dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang sudah ada, yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer. Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2024: 194) adalah sumber yang tidak langsung

memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian kuantitatif, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; 2003 menyatakan bahwa *“Population is the total collection of element about which we wish to make some inference...A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study”*. Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2024). Adapun populasi penelitian ini merupakan mahasiswa jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Jumlah populasi berdasarkan data dari administrasi jurusan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3

Populasi Sasaran

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2022	185 orang
2023	192 orang
2024	161 orang
Total	538 orang

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2024: 127), dinyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, 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 *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2024: 130) *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota/sumber unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Menurut Sugiyono (2024: 134), jika jumlah populasi kurang dari 100, maka lebih baik seluruh populasi diambil sebagai responden atau disebut dengan teknik sensus. Namun, apabila jumlah populasi lebih dari 100, maka peneliti dapat menggunakan teknik sampling, salah satunya dengan menggunakan rumus Slovin apabila jumlah populasinya diketahui.

Berdasarkan hal tersebut, karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 538 orang (lebih dari 100), maka pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling*, yaitu menggunakan Rumus Slovin. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan 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 mahasiswa jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 538 mahasiswa dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi 10% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{538}{1 + 538(0,1)^2} \\
 &= \frac{538}{1 + 538(0,01)} \\
 &= \frac{538}{1 + 5,38} \\
 &= \frac{538}{6,38} \approx 84,33
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 85 responden. Untuk membagi jumlah sampel secara proporsional berdasarkan jumlah mahasiswa tiap angkatan, digunakan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

- n_i = Jumlah sampel dari angkatan ke-i
- N_i = Jumlah populasi dar angkatan ke-i
- N = Total populasi
- n = Jumlah total sampel

Tabel 3. 4

Perhitungan Jumlah Sampel

Angkatan	Jumlah Mahasiswa (N_i)	Proporsi Sampel $n_i = \frac{N_i}{538} \times 85$	Dibulatkan
2022	185	$\frac{185}{538} \times 85 \approx 29,24$	29
2023	192	$\frac{192}{538} \times 85 \approx 30,33$	30
2024	161	$\frac{161}{538} \times 85 \approx 25,43$	26
Total	538		85

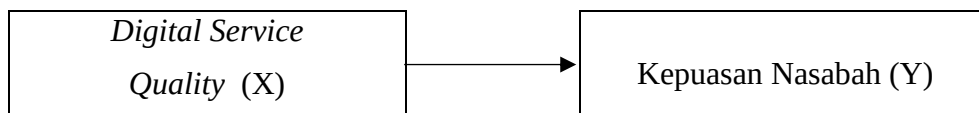
Dengan demikian, jumlah sampel dibagi menjadi:

- 29 responden dari angkatan 2022
- 30 responden dari angkatan 2023
- 26 responden dari angkatan 2024

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono (2024: 72) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah 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 variabel yang diteliti yaitu *digital service quality* (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut:



Gambar 3. 1

Model Penelitian

Keterangan:

X: Variabel Bebas

Y: Variabel Terikat

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Instrumen

Sebelum melakukan analisis data, dilakukan uji kualitas terhadap instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2024: 175), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan *software* SPSS.

Adapun kriteria penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item kuesioner dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item kuesioner dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2024: 176), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten jika diuji ulang dalam kondisi yang sama. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika hasil pengukurannya stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten

jika diuji ulang dalam kondisi sama. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS dan metode *Cronbach's Alpha*.

Kriteria yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel (layak digunakan).
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel (perlu diperbaiki).

3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji dan memodelkan hubungan linear antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Metode ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen.

Sebelum dilakukan analisis regresi, data ordinal pada kuesioner diubah terlebih dahulu menjadi data interval menggunakan metode MSI (*Method of Successive Interval*). Metode tersebut merupakan metode untuk mengubah skala ordinal menjadi skala interval. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam *Method of Successive Interval* (MSI) sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.

4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas).
7. Tentukan nilai skal 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 dengan menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut dengan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Metode-metode yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a. Persamaan umum regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y : variabel dependen (kepuasan nasabah)
- X : variabel independen (kualitas layanan elektronik)
- a : konstanta (nilai Y ketika $X = 0$)
- b : koefisien regresi (besarnya pengaruh perubahan variabel X terhadap Y)

- b. Analisis koefisien korelasi (r) :

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih. Dinyatakan dalam bentuk hubungan

positif atau negatif, sedangkan kuat lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, penelitian ini akan menggunakan perhitungan *Pearson Product Moment* (*Pearson Moment Correlation Analysis*) dengan menggunakan rumus konsep yang berpedoman oleh Sugiyono (2024) yaitu 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

Besarnya koefisien korelasi antara dua variabel adalah untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuat atau lemahnya pengaruh maka digunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3. 5**Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) adalah salah satu langkah dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (bebas) secara bersama-sama dalam menjelaskan variasi atau perubahan pada variabel dependen (terikat).

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020: 143), koefisien determinasi (R^2) dapat mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1; semakin besar nilai R hingga mendekati angka 1, maka semakin besar atau kuat kemampuan variabel-variabel independen dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (R^2) adalah:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

$R r$ = Koefisien Korelasi

d. Uji T (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau dugaan mengenai parameter populasi berdasarkan data sampel. Menurut Sugiyono (2024: 220), hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik). Dalam uji hipotesis, yang diuji adalah hipotesis nol (H_0), yaitu pernyataan yang menyatakan tidak adanya pengaruh atau perbedaan antara variabel yang diteliti. Sebaliknya, hipotesis alternatif (H_a) menyatakan adanya pengaruh atau perbedaan tersebut.

Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh *digital service quality* aplikasi wondr by bni terhadap kepuasan nasabah

H_a : terdapat pengaruh *digital service quality* aplikasi wondr by bni terhadap kepuasan nasabah

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah data sampel memberikan cukup bukti untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel X (*digital service quality*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji ini menguji

apakah koefisien regresi variabel independen secara signifikan berbeda dari nol.

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima maka terdapat pengaruh kualitas layanan digital aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah.

Rumus uji t menurut Sugiyono (2024: 248) untuk menguji signifikansi koefisien korelasi adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel pada derajat kebebasan $df = n - 2$ dan tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, uji hipotesis menggunakan uji t ini dapat menunjukkan apakah kualitas layanan elektronik aplikasi Wondr by BNI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Jika H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.