

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek Penelitian adalah hal atau pihak yang menjadi fokus utama dalam suatu studi ilmiah. Penelitian ini mengambil objek pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandung Kiaracondong yang aktif menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia yang resmi berdiri pada 1 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia, memperluas layanan, dan meningkatkan daya saing di tingkat nasional maupun global.

Sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, seluruh produk dan layanan BSI mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). BSI menawarkan berbagai produk keuangan berbasis syariah, seperti tabungan, pembiayaan, investasi, dan layanan digital. Dalam operasionalnya, BSI menggunakan akad-akad syariah seperti mudharabah (bagi hasil), musyarakat

(kemitraan), murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), ijarah (sewa menyewa), dan wadiah (titipan).

BSI berkomitmen untuk menyediakan layanan keuangan yang inovatif, inklusif, dan kompetitif. Selain itu, bank ini juga aktif mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui program-program sosial berbasis zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF). Dengan jaringan yang luas, BSI memiliki ribuan kantor cabang di seluruh Indonesia dan memanfaatkan teknologi digital melalui aplikasi *Mobile banking* Byond by BSI, internet banking, serta layanan ATM yang terhubung dengan jaringan nasional.

Visi BSI adalah menjadi bank syariah yang terbesar, terpercaya, dan terdepan dalam memberikan solusi keuangan yang sesuai syariah, modern, dan berkelanjutan. Melalui prinsip transparansi dan keadilan, BSI berusaha memberikan manfaat bagi semua lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang agama atau status sosial. Dengan filosofi "Memberi Makna Indonesia," BSI hadir sebagai pilar utama dalam membangun ekosistem keuangan syariah yang inklusif dan berdampak positif bagi perekonomian nasional.

Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada 1 Februari 2021. Peresmian ini dilakukan secara resmi oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, sebagai bagian dari upaya memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia. BSI merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang menjadikannya sebagai bank syariah terbesar di Indonesia. Penggabungan tiga bank syariah milik BUMN Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia

(BSI) pada 1 Februari 2021 didorong oleh beberapa alasan utama Penguatan Kinerja dan Daya Saing: Menteri BUMN, Erick Thohir, menyatakan bahwa merger ini bertujuan untuk membentuk bank syariah dengan kapasitas modal yang lebih besar, skala pembiayaan yang lebih luas, dan pangsa pasar yang meningkat. Dengan demikian, BSI diharapkan mampu bersaing di tingkat nasional dan global, serta berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia.

Efisiensi Operasional dan Sinergi penggabungan ini memungkinkan penyatuan kelebihan dari ketiga bank, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap dan jangkauan yang lebih luas. Selain itu, merger ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional melalui integrasi sistem dan sumber daya, serta mengurangi persaingan internal antar bank syariah milik negara. Peningkatan Kepercayaan dan Partisipasi Masyarakat Dengan terbentuknya BSI sebagai entitas bank syariah yang kuat dan terpercaya, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia, memanfaatkan potensi besar dari populasi Muslim terbesar di dunia. Secara keseluruhan, merger ini merupakan langkah strategis untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia, meningkatkan daya saing di pasar global, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

Top 10 Global *Islamic* Bank

2. Misi

- 1) Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital.
- 2) Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji.
- 3) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- 4) Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

3.1.3 Makna dan Logo PT. Bank Syariah Indonesia

Logo sebuah perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual, tetapi juga merefleksikan nilai, visi, dan filosofi yang dipegang teguh oleh institusi tersebut. Hal ini juga berlaku untuk Bank Syariah Indonesia (BSI), yang mengusung prinsip syariah dalam operasionalnya. Oleh karena itu, logo BSI tidak hanya sekadar simbol grafis, tetapi juga memiliki makna mendalam yang mencerminkan komitmen bank dalam menyediakan layanan keuangan berbasis syariah yang transparan, amanah, dan beretika.



Gambar 3. 1.
Logo PT Bank Syariah Indonesia
Sumber: PT Bank syariah Indonesia

1. Warna Hijau: Simbol Pertumbuhan dan Kesejahteraan

Warna hijau yang dominan dalam logo BSI memiliki makna yang erat dengan Islam, sering kali diasosiasikan dengan kesuburan, pertumbuhan, dan kesejahteraan. Dalam konteks perbankan syariah, hijau melambangkan komitmen BSI dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan sesuai dengan prinsip syariah, yang menitikberatkan kesejahteraan bersama tanpa merugikan pihak lain.

Selain itu, warna hijau juga berkaitan dengan alam, yang dalam Islam sering dianggap sebagai simbol keberkahan. Ini mencerminkan komitmen BSI untuk menjalankan operasional perbankan yang berlandaskan etika, keadilan, dan tanggung jawab sosial.

2. Bentuk Bulat: Representasi Kesatuan dan Inklusivitas

Elemen berbentuk bulat dalam logo BSI melambangkan kesatuan dan keterbukaan. Dalam Islam, konsep kesatuan berkaitan dengan prinsip tauhid, yaitu keyakinan akan keesaan Tuhan.

Bentuk ini juga mencerminkan inklusivitas, menegaskan bahwa BSI terbuka bagi semua kalangan, tanpa memandang latar belakang agama, suku, atau ras. Layanan keuangan syariah yang dihadirkan tidak terbatas hanya untuk umat Muslim, tetapi dapat diakses oleh seluruh masyarakat, selama sesuai dengan prinsip-prinsip etika keuangan berbasis syariah.

3. Elemen Geometris: Keseimbangan dan Keadilan

Logo BSI mengandung unsur geometris yang merepresentasikan keseimbangan dan keadilan. Dalam ajaran Islam, konsep keseimbangan (mizan) dan keadilan (adl) menjadi pedoman dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem keuangan.

Elemen ini menunjukkan bahwa BSI beroperasi dengan prinsip transparansi dan keadilan, yang menjadi dasar dalam perbankan syariah. Dengan filosofi ini, BSI tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga bertanggung jawab dalam menjaga keseimbangan kepentingan nasabah, pemegang saham, serta masyarakat luas.

4. Tipografi: Perpaduan Modernitas dan Prinsip Syariah

Jenis huruf yang digunakan dalam logo BSI menampilkan kesan sederhana, elegan, dan profesional, mencerminkan transparansi dalam menjalankan bisnisnya.

Tipografi modern ini juga menunjukkan bahwa BSI berupaya untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman, khususnya dalam menghadapi tantangan era digital. Namun, meskipun mengadopsi pendekatan modern, BSI tetap

berpegang teguh pada nilai-nilai syariah, memastikan bahwa inovasi dan teknologi yang diterapkan tetap sejalan dengan prinsip Islam.

5. Simbol Cahaya: Panduan dalam Keuangan Syariah

Salah satu elemen dalam logo BSI menyerupai sinar cahaya, yang dalam Islam sering diasosiasikan dengan ilmu, petunjuk, dan kebenaran. Cahaya melambangkan pencerahan dan bimbingan menuju jalan yang lebih baik.

Simbol ini merefleksikan peran BSI sebagai institusi keuangan yang memberikan solusi finansial berbasis syariah bagi masyarakat. BSI berupaya untuk menjadi mitra yang dapat membimbing nasabah dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih etis dan sesuai dengan ajaran Islam.

6. Motif Islami: Perpaduan Tradisi dan Inovasi

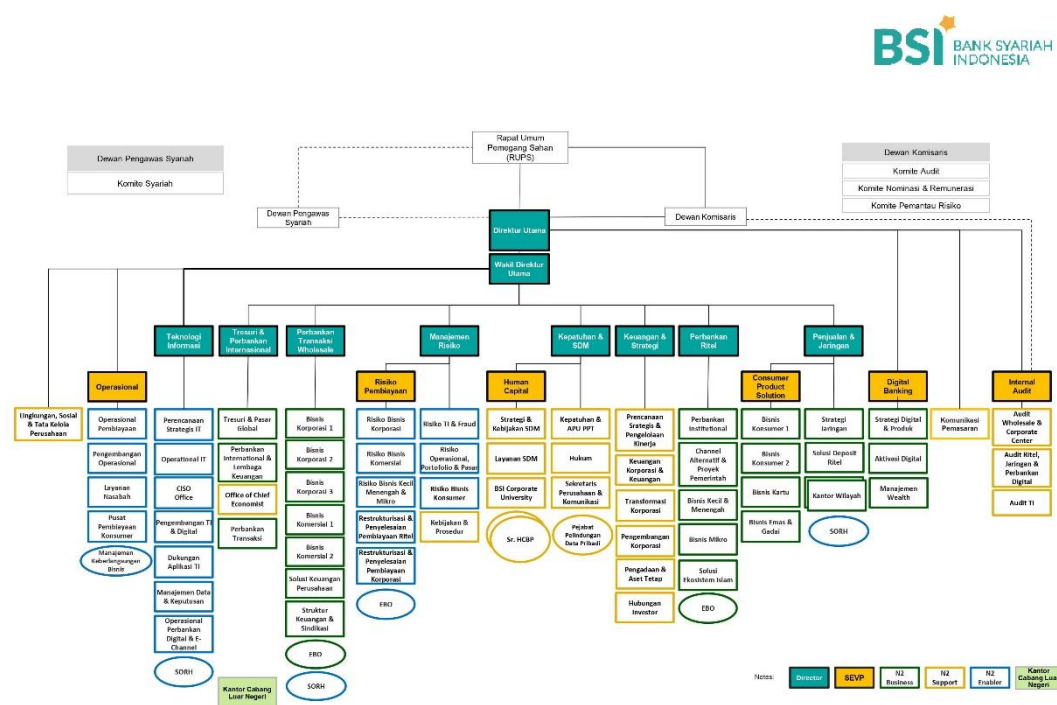
Beberapa elemen dalam logo BSI juga mencerminkan motif Islami, yang melambangkan hubungan antara nilai-nilai tradisional dan pendekatan modern dalam sistem perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BSI terus berkembang dengan inovasi digital dan layanan keuangan modern, bank ini tetap berakar pada nilai-nilai Islam yang kuat.

7. Integrasi Nilai Syariah dalam Logo BSI

Secara keseluruhan, logo BSI merupakan refleksi dari prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank ini. Setiap elemen dalam logo mencerminkan komitmen BSI terhadap keadilan, transparansi, kesejahteraan sosial, dan modernitas yang tetap berlandaskan ajaran Islam.

Logo ini menggambarkan bagaimana BSI ingin dipersepsikan oleh masyarakat: sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya berorientasi pada aspek komersial, tetapi juga pada aspek etika dan tanggung jawab sosial. Dengan desain yang mencerminkan nilai-nilai keuangan Islam yang adil dan berkelanjutan, BSI bertekad untuk terus membawa perubahan positif dalam industri perbankan syariah di Indonesia.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk



Gambar 3. 2.
Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk
Sumber: PT Bank syariah Indonesia Tbk

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan menguji hipotesis, serta menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau angka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel.

Penelitian ini asosiatif karena bertujuan untuk menguji hubungan atau dampak variabel independen (kemudahan keamanan dan fitur aplikasi) dari variabel dependen (kepuasan nasabah yang dihasilkan saat menggunakan *Mobile banking*).

Metode Penelitiannya adalah SPSS, Pallant, J. (2020) dalam buku "SPSS Survival Manual" mengungkapkan: "SPSS memberikan berbagai macam teknik statistik yang bisa digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data kuantitatif. SPSS memudahkan pengolahan data yang besar dan kompleks, serta memungkinkan hasil analisis disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh orang-orang yang tidak berpengalaman dalam statistik."

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan fondasi krusial dalam desain penelitian kuantitatif, yang menjembatani konsep teoritis abstrak dengan pengukuran empiris yang konkret. Dalam penelitian kuantitatif, variabel menjadi fokus utama karena merepresentasikan karakteristik atau atribut yang dapat diukur dan nilainya bervariasi antar subjek dalam sampel (Andrade, 2021). Variabel dapat berupa

kuantitatif atau kualitatif, dan proses operasionalisasi bertujuan untuk mendefinisikan secara spesifik bagaimana variabel tersebut akan diukur atau dimanipulasi dalam studi penelitian (“Journal of Economic Development, Environment and People,” 2020; Nugraha & Noranita, 2014). Operasionalisasi variabel melibatkan penyusunan indikator-indikator empiris yang dapat diamati atau diukur, yang mencerminkan dimensi-dimensi dari konsep yang lebih luas (Purwanto, 2016). Langkah ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan, valid, dan reliabel, sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan yang bermakna.

Dalam konteks penelitian, operasionalisasi variabel membantu peneliti untuk menghindari ambiguitas dan meningkatkan objektivitas dalam pengumpulan dan analisis data. Tanpa operasionalisasi yang jelas, peneliti mungkin menghadapi kesulitan dalam menginterpretasikan temuan penelitian atau membandingkan hasil studi yang berbeda. Proses ini juga memungkinkan replikasi penelitian oleh peneliti lain, karena memberikan panduan yang terperinci tentang bagaimana variabel-variabel diukur dan dianalisis.

Penelitian ini akan mengukur pengaruh penggunaan *Mobile banking* Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*. Pengaruh fitur aplikasi *mobile banking* BSI dalam penelitian ini merupakan variabel independent atau variabel bebas (X), sedangkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* merupakan dependent atau variabel terikat (Y). Berikut adalah Operasionalisasi variabel pada venetian ini:

Tabel 3. 1.
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator	Skala Pengukuran
1.	Fitur Aplikasi (X)	Kelengkapan Ftur	1. Tersedianya fitur transaksi seperti transfer, pembayaran, top-up e-wallet, QRIS. 2. Adanya fitur pembukaan rekening online, zakat, dan fitur keuangan syariah lainnya. 3. Fitur non-transaksi seperti notifikasi transaksi dan mutasi rekening.	Likert 1-5
		Kesesuaian fitur dengan kebutuhan nasabah	1. Fitur mendukung kegiatan keuangan harian seperti pembayaran rutin dan top-up. 2. Fitur sesuai dengan prinsip syariah. 3. Fitur relevan untuk berbagai latar belakang usia dan profesi nasabah.	Likert 1-5
		Kemudahan akses fitur	1. Navigasi jelas dan mudah dipahami. 2. Penggunaan bahasa dan ikon yang sederhana. 3. Langkah transaksi efisien dan tidak membingungkan.	Likert 1-5
		Inovasi atau pembaruan fitur	1. Adanya fitur baru yang ditambahkan secara berkala. 2. Peningkatan atau penyempurnaan fitur lama. 3. Integrasi fitur baru yang sesuai dengan perkembangan digital.	Likert 1-5
		Kinerja dan Stabilitas Fitur	1. Kecepatan respons fitur saat digunakan. 2. Minim gangguan teknis atau error. 3. Konsistensi performa saat digunakan pada waktu sibuk.	Likert 1-5
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kemudahan dalam menggunakan aplikasi.	1. Aplikasi mudah dipelajari oleh pengguna baru. 2. Navigasi aplikasi jelas dan tidak membingungkan. 3. Fitur-fitur mudah diakses dan digunakan.	Likert 1-5
		Desain yang menarik dan fitur yang berfungsi dengan baik.	1. Tampilan aplikasi menarik dan enak dilihat. 2. Tata letak informasi tertata rapi. 3. Fitur-fitur berjalan dengan baik tanpa error. 4. Aplikasi jarang mengalami gangguan/bug.	Likert 1-5
		Keamanan data pribadi dan transaksi.	1. Informasi pribadi dan data keuangan terlindungi dengan baik. 2. Terdapat sistem autentikasi (seperti PIN/OTP). 3. Tidak ada kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data. 4. Riwayat transaksi dapat dilihat dengan transparan.	Likert 1-5

	Kecepatan dan ketepatan layanan.	1. Transaksi berlangsung cepat. 2. Proses login dan navigasi tidak memakan waktu lama. 3. Fitur seperti transfer, pembayaran, dan cek saldo bekerja dengan cepat dan akurat	Likert 1-5
	Ketersediaan bantuan saat ada kendala.	1. Ada layanan bantuan (chat, call center, email). 2. Respon terhadap keluhan cepat dan membantu. 3. Informasi atau panduan penggunaan mudah diakses. 4. Tersedia Frequently Asked Questions (FAQ) yang relevan.	Likert 1-5

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian. Teknik pengumpulan suatu data memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Keberadaan data mutlak diperlukan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan pondasi utama dalam setiap penelitian ilmiah, di mana proses ini melibatkan pertanyaan identifikasi, pemilihan, dan perolehan informasi yang relevan untuk menjawab penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Zhafirah et al., 2022). Kegiatan pengumpulan data harus direncanakan secara matang dan dilaksanakan secara sistematis agar data yang diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga kesimpulan yang ditarik dari analisis data tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Bafarasat, 2021). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Metode Survei

Metode Survei menggunakan Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan penulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban (Sugiyono 2019) Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan bantuan kuesioner sebagai instrumen utama. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel bebas (X) yaitu penggunaan *Mobile banking* Byond by BSI dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019), studi kepustakaan adalah tindakan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang terkait dengan topik atau masalah yang sedang mereka pelajari. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan studi kepustakaan untuk mendapatkan landasan untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, studi kepustakaan termasuk pengumpulan informasi dari berbagai sumber, termasuk buku dan jurnal.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini menggunakan data atau pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:137), data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari narasumber melalui wawancara atau angket. Data primer diperoleh secara

langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner online atau google form kepada nasabah BSI KCP Bandung Kiaracondong yang menggunakan aplikasi *Mobile banking* BSI yaitu Byond by BSI. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan layanan tersebut. Data primer ini menjadi sumber utama dalam analisis kuantitatif penelitian

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:137), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau laporan yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti jurnal ilmiah, buku referensi, skripsi, laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, serta sumber resmi lainnya yang mendukung teori dan pembahasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna *Mobile banking*. Respon dalam setiap item menggunakan skala likert.

Tabel 3. 2.
Tabel Skala Likert

Pilihan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2020:146)

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2019:117), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Kiaracandong dan secara aktif menggunakan aplikasi *Mobile banking* BSI (Byond by BSI) yaitu sebanyak 1.690 nasabah.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin karena jumlah populasi sudah diketahui secara pasti yaitu 1690 nasabah. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (1.690 nasabah)

e = tingkat kesalahan atau margin of error (dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,1)

maka perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1690}{1 + 1690(0,1)^2} = \frac{1690}{1 + 1690(0,01)} = \frac{1690}{1 + 16,9} = \frac{1690}{17,9} = 94,41$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, untuk itu penulis akan mengambil sampel sebanyak 95 nasabah pengguna *Mobile banking* Byond by BSI KCP Bandung Kiaracandong.

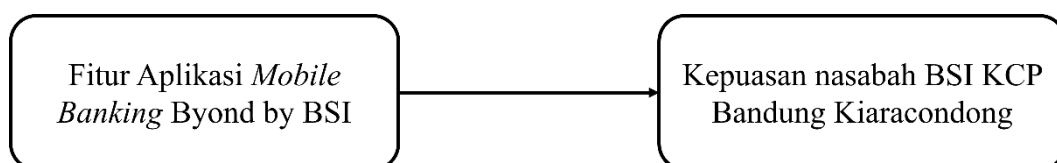
3.2.4 Model Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:39), "Model penelitian adalah bentuk hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya, yang secara teoritis telah diketahui

atau diperkirakan hubungannya." Model ini digunakan untuk menjelaskan arah dan bentuk hubungan antar variabel yang diteliti.

Model penelitian merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, variabel independen (X) adalah fitur aplikasi *mobile Banking* Byond by BSI, sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah KCP Bandung Kiaracandong dalam menggunakan layanan tersebut.

Hubungan antar variabel dapat digambarkan dalam bentuk bagan model penelitian berikut:



Gambar 3. 3.
Hubungan antar variabel
Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data statistik secara efisien dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik kuantitatif, dengan bantuan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk mengolah dan menguji data hasil kuesioner.

3.2.5.1 Uji Instrumen

3.2.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut (Sugiyono 2020) adalah proses untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian (misalnya kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), maka butir pertanyaan tersebut valid.

3.2.5.1.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2020), uji reliabilitas adalah alat uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang kali pada objek yang sama, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach.

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach $> 0,60$. Jika nilai tersebut tercapai, maka kuesioner dapat dikatakan reliable dan layak digunakan dalam penelitian.

3.2.5.2 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2020), analisis statistik deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya. Dalam metode ini memberikan ringkasan dari data yang telah dikumpulkan agar mudah dipahami. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang ada bukan untuk menyimpulkan atau menggeneralisasi ke populasi. Fokusnya hanya pada data dari responden yang diteliti.

Tujuan utama analisis ini adalah memberikan gambaran umum mengenai data, seperti nilai maksimum, minimum, rata-rata (mean), median, modus, standar deviasi, dan persentase, sehingga data dapat dipahami secara ringkas dan jelas. Statistik deskriptif sering digunakan untuk melihat karakteristik data sampel tanpa mengambil kesimpulan ke populasi yang lebih luas.

Bentuk penyajian statistik deskriptif bisa berupa tabel, grafik, diagram, dan perhitungan statistik dasar seperti mean, median, modus, serta ukuran penyebaran data seperti standar deviasi dan varians. Digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik data penelitian seperti jumlah responden, distribusi frekuensi, dan persentase jawaban pada masing-masing item kuesioner.

Skala likert digunakan untuk menilai setiap pernyataan atau indikator dalam kuesioner. Selanjutnya, frekuensi dari setiap pilihan jawaban akan dihitung dan dijumlahkan. Hasil rekapitulasi jawaban responden kemudian diolah untuk memperoleh nilai rata-rata (mean) dengan menggunakan metode statistik non-parametrik.

Setelah skor rata-rata diperoleh, nilai tersebut akan dianalisis menggunakan garis kontinum untuk melihat kecenderungan jawaban responden. Skor tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu berdasarkan rentang nilai rata-rata yang telah ditentukan sebagai berikut:

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria jawaban}}$$

Dimana:

- a. Nilai minimum : 1
- b. Nilai maksimum : 5
- c. Interval : $5 - 1 = 4$
- d. NJI (Nilai Jenjang Interval) :

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 3.
Kategori Skala Analisis Deskriptif

No	Range	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Kurang Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2021)

3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, perlu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang dibangun tidak menyimpang dari asumsi-asumsi dasar regresi. Asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

3.2.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Uji ini penting karena asumsi normalitas merupakan syarat dalam analisis regresi linier klasik. "Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal" (Ghozali, 2018:161).

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dan analisis visual P-P Plot. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05.

3.2.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada semua pengamatan. Model yang baik tidak mengandung heteroskedastisitas. "Heteroskedastisitas mengindikasikan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi" (Ghozali, 2018:134).

Pengujian dilakukan dengan uji Glejser, di mana residual dianalisis terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini,

variabel independen adalah fitur aplikasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

Menurut Sugiyono (2017:277), regresi linier sederhana merupakan analisis statistik yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) berdasarkan satu variabel independen (X) secara linier. Model persamaan regresi linier sederhana ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

X = Variabel independen (Fitur Aplikasi)

a = Konstanta (nilai Y saat X = 0)

b = Koefisien regresi (besarnya perubahan Y untuk setiap kenaikan 1 satuan X)

3.2.5.5 Uji Hipotesis

3.2.5.5.1 Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji pengaruh fitur aplikasi (X) terhadap kepuasan nasabah KCP Bandung Kiaracandong (Y).

Pengujian dilakukan dengan rumus statistik atau menggunakan bantuan program SPSS. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. (p-value) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai Sig. (p-value) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

3.2.5.5.2 Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen secara simultan mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam model regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, di mana nilai mendekati 1 menunjukkan model yang baik karena variabel bebas mampu menjelaskan hampir seluruh variasi variabel terikat, sedangkan nilai mendekati 0 menunjukkan kemampuan penjelasan yang rendah.

Nilai R^2 dapat dilihat pada output regresi, misalnya pada tabel Model Summary di SPSS. Selain R^2 , sering digunakan nilai Adjusted R^2 yang memperhitungkan jumlah variabel bebas sehingga lebih akurat dalam menilai kecocokan model