

### **BAB III**

## **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

#### **3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang

melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral

dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

### **3.1.2 Visi Misi Perusahaan**

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapai apa yang diinginkan. PT Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

Adapun visi dan misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah sebagai berikut:

Visi Bank Rakyat Indonesia adalah menjadi Bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan para nasabah yang ada di seluruh Indonesia

Misi Bank Rakyat Indonesia yaitu:

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

### **3.1.3 Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia**

Berikut adalah produk-produk simpanan Bank Rakyat Indonesia:

#### **1. Tabungan**

##### **a) Tabungan BRI Simpedes**

Tabungan BRI Simpedes adalah produk tabungan untuk masyarakat umum yang menawarkan berbagai kemudahan transaksi dengan biaya admin yang rendah. Tabungan ini cocok untuk nasabah yang ingin menyimpan dana dengan fleksibilitas tinggi dan berpotensi mendapatkan hadiah undian setiap periode tertentu.

##### **b) Tabungan BritAma**

BritAma adalah produk tabungan BRI yang dirancang untuk nasabah perorangan dengan keuntungan berupa bunga yang kompetitif. Tabungan ini juga menawarkan berbagai fasilitas seperti kartu ATM dan akses ke layanan perbankan online. BritAma cocok untuk nasabah yang membutuhkan layanan perbankan lengkap dan mudah diakses.

##### **c) BritAma Bisnis**

Tabungan BritAma Bisnis diperuntukkan bagi para pelaku usaha kecil dan menengah

(UKM) serta nasabah yang membutuhkan layanan perbankan untuk keperluan bisnis. Fasilitas yang ditawarkan termasuk kemudahan dalam transaksi bisnis, fitur transfer antar bank, dan pengelolaan keuangan yang lebih mudah.

d) Simpedes TKI

Simpedes TKI adalah jenis tabungan BRI yang dirancang khusus untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang bekerja di luar negeri. Tabungan ini menawarkan kemudahan bagi TKI dalam mengelola keuangan serta menerima kiriman uang dari luar negeri dengan biaya transaksi yang terjangkau.

e) Tabungan BRI Simpel (Simpanan Pelajar)

Tabungan BRI Simpel adalah produk tabungan yang ditujukan untuk pelajar atau siswa yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini memberikan kemudahan dalam menabung, serta mempersiapkan pelajar untuk lebih mengenal dunia perbankan. Biasanya, tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM yang bisa digunakan untuk transaksi perbankan sehari-hari.

f) Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah produk tabungan BRI yang ditujukan bagi calon jamaah haji. Tabungan ini memungkinkan nasabah untuk menabung secara berkala dengan tujuan untuk membiayai perjalanan ibadah haji. BRI memberikan fasilitas setoran yang mudah dan bunga yang kompetitif untuk mendukung tujuan haji nasabah.

g) BritAma Rencana

BritAma Rencana adalah tabungan BRI yang dirancang untuk membantu nasabah merencanakan dan menabung dengan tujuan tertentu, seperti pendidikan atau

membeli rumah. Dengan sistem setoran rutin, BritAma Rencana memberi nasabah kesempatan untuk menabung dengan lebih disiplin dan memperoleh bunga yang lebih tinggi.

h) BritAma Valas

BritAma Valas adalah tabungan BRI dalam bentuk mata uang asing (valuta asing\_ seperti US, EUR, atau SGD. Tabungan ini cocok bagi mereka yang membutuhkan fasilitas untuk menabung dalam mata uang asing, baik untuk keperluan perjalanan internasional, perdagangan, atau investasi dalam valuta asing.

i) Tabungan BRI Junio

Tabungan BRI Junio adalah tabungan yang ditujukan untuk anak-anak, mulai dari usia 0 hingga 17 tahun. Tabungan ini bertujuan untuk mengajarkan anak-anak cara menabung dengan cara yang menyenangkan. Selain itu, BRI Junio juga menawarkan hadiah menarik dan fasilitas yang mudah diakses untuk para orang tua dan anak-anak.

j) BritAma X atau BritAma Muda

BritAma X atau BritAma Muda adalah jenis tabungan yang dirancang khusus untuk kalangan muda, seperti mahasiswa atau anak-anak muda yang mulai memasuki dunia perbankan. Produk ini menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan fitur yang menarik dan modern, seperti akses ke mobile banking dan internet banking. BritAma X juga seringkali menawarkan biaya administrasi yang lebih ringan seperti bunga yang kompetitif, cocok untuk nasabah yang ingin mengelola keuangan yang lebih fleksibel dan praktis.

k) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan yang dirancang oleh Bank Indonesia dan disediakan oleh banyak bank, termasuk BRI. TabunganKu memiliki persyaratan yang sangat sederhana dan tanpa biaya administrasi bulanan. Produk ini cocok untuk masyarakat umum yang ingin memulai menabung tanpa adanya biaya tambahan yang memberatkan. Biasanya, TabunganKu diberikan dengan saldo minimal yang terjangkau dan memberi kemudahan bagi siapa saja yang ingin memiliki rekening tabungan.

2. Pembiayaan

a) BRI KPR (Kredit Pemilikan Rumah)

BRI KPR adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah untuk membeli atau membiayai rumah, baik rumah baru atau rumah bekas. Kredit ini memungkinkan nasabah untuk membayar secara cicilan dalam jangka waktu yang telah disepakati dengan bunga yang kompetitif.

b) KPRS BRI (Kredit Pemilikan Rumah Subsidi)

KPRS BRI adalah produk KPR yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang ingin membeli rumah pertama dengan harga terjangkau. Kredit ini diberikan dengan bunga rendah dan tenor yang lebih panjang, sehingga membantu MBR untuk memiliki rumah.

c) KKB BRI *Refinancing* (Kredit Kendaraan Bermotor *Refinancing*) KKB BRI

*Refinancing* adalah fasilitas kredit yang diberikan untuk melakukan refinancing (pembiayaan kembali) kendaraan bermotor. Artinya, nasabah yang telah

memiliki kendaraan bermotor bisa menggunakan kendaraan tersebut sebagai agunan untuk memperoleh pinjaman tunai.

d) **Briguna Karya**

Briguna Karya adalah kredit yang diberikan kepada pegawai atau karyawan tetap yang bekerja di instansi pemerintah atau perusahaan swasta untuk kebutuhan pribadi atau konsumsi. Kredit ini memiliki bunga yang lebih rendah dan cicilan yang ringan dengan jangka waktu yang fleksibel.

e) **Briguna Purna**

Briguna Purna adalah produk kredit yang diberikan kepada pensiunan, baik pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau pensiunan perusahaan swasta. Kredit ini diberikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi atau pembiayaan lainnya setelah pensiun dengan cicilan yang ringan dan bunga kompetitif.

f) **Briguna Umum**

Briguna Umum adalah produk kredit tanpa agunan yang diberikan kepada pegawai tetap, baik PNS maupun pegawai perusahaan swasta. Kredit ini tetap dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti konsumsi, renovasi rumah atau pembiayaan pendidikan dengan tenor yang fleksibel.

g) **Briguna Pendidikan**

Briguna Pendidikan adalah produk kredit yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan pembiayaan untuk pendidikan, baik untuk melanjutkan studi di dalam negeri maupun luar negeri. Kredit ini dirancang untuk membantu nasabah membayar biaya pendidikan dengan cicilan yang mudah.



h) KUR (Kredit Usaha Rakyat)

KUR adalah kredit dengan bunga ringan yang diberikan kepada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Tujuan dari KUR adalah untuk meningkatkan kemampuan usaha masyarakat dengan syarat muudah dan tanpa agunan bagi debitur tertentu.

i) KUPeDES (Kredit Usaha Pedesaan Ekonomi Sejahtera)

KUPeDES adalah produk kredit yang ditujukan untuk mendukung pengembangan usaha di wilayah pedesaan, terutama yang berbasis pertanian, perikanan dan usaha mikro kecil lainnya. Kredit ini memberikan dukungan pembiayaan bagi masyarakat pedesaan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi.

j) Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja adalah pinjaman yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sebuah usaha, seperti pembelian bahan baku, pembiayaan operasional atau pengelolaan inventaris. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung kelangsungan dan pengembangan bisnis.

k) Kredit Investasi

Kredit Investasi adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pembelian atau pembangunan aset tetap dalam usaha, seperti membeli mesin, bangunan, atau kendaraan operasional yang mendukung pengembangan bisnis jangka panjang.

l) Kredit Agunan Kas

Kredit Agunan Kas adalah fasilitas pinjaman yang diberikan dengan menggunakan saldo kas atau rekening tabungan sebagai jaminan. Produk ini memungkinkan

nasabah untuk mendapatkan pinjaman dengan proses yang lebih cepat atau suku bunga yang lebih rendah dibandingkan dengan jenis pinjaman lainnya.

### 3. Asuransi

#### 1. Asuransi Dana Sehat Sejahtera (Desetera)

Destera adalah produk asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan kesehatan dan biaya pengobatan kepada nasabah. Produk ini memberikan manfaat berupa dan tunai untuk rawat inap, rawat jalan, dan biaya pengobatan lainnya. Dengan ini, nasabah dapat memperoleh perlindungan finansial jika mengalami sakit atau membutuhkan perawatan medis.

#### 2. *Telepro Medicash Optima*

*Telepro Medicash Optima* adalah produk asuransi kesehatan yang memberikan manfaat biaya rawat inap, rawat jalan serta manfaat medis lainnya. Produk ini memiliki fitur klaim yang mudah dan cepat melalui telepon atau online, memberikan kenyamanan bagi nasabah yang membutuhkan perawatan kesehatan. Selain itu, produk ini biasanya menawarkan perlindungan dengan biaya yang lebih terjangkau bagi individu atau keluarga.

#### 3. Asuransi Mikro Kecelakaan, Kesehatan dan Meninggal Dunia (AMKKM)

AMKKM adalah produk asuransi mikro yang memberikan perlindungan dengan biaya premi yang sangat terjangkau. Produk ini dirancang khusus untuk masyarakat dengan penghasilan rendah dan menengah. Manfaat perlindungan mencakup kecelakaan, perawatan kesehatan serta santunan jika tertanggung meninggal dunia,

menjadikannya solusi bagi nasabah yang membutuhkan perlindungan dasar dengan premi rendah.

4. *Professional Group Health*

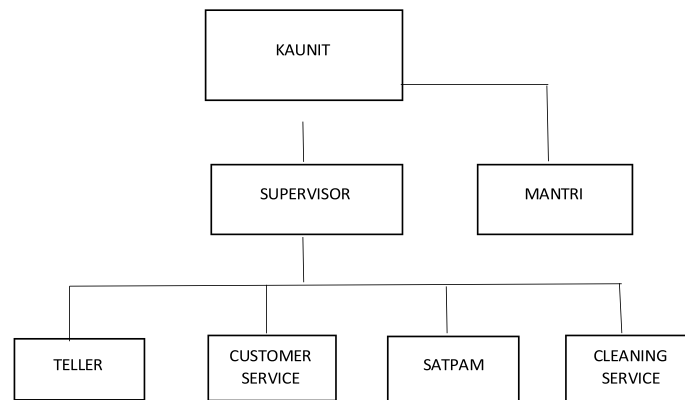
*Professional Group Health* merupakan produk asuransi kesehatan yang ditujukan untuk kelompok profesi atau karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Produk ini memberikan perlindungan kesehatan secara komprehensif kepada anggota kelompok termasuk rawat inap, rawat jalan, pemeriksaan kesehatan, dan layanan medis lainnya. Produk ini biasanya disesuaikan dengan kebutuhan grup atau perusahaan untuk memberikan manfaat asuransi yang optimal bagi karyawan atau anggota kelompok tersebut.

5. *BRI Life Simply Healthcare*

*BRI Life Simply Healthcare* adalah produk asuransi kesehatan yang memberikan perlindungan lengkap bagi nasabah dalam hal biaya pengobatan. Produk ini memiliki manfaat rawat inap dan rawat jalan, serta perlindungan lainnya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu. *BRI Life Simply Healthcare* dirancang dengan premi yang terjangkau dan layanan yang mudah diakses, memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola kesehatan mereka.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Cikurubuk Tasikmalaya

Struktur organisasi Bank BRI Unit Cikurubuk adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. 1 Sruktur Organisasi Bank BRI Unit Cikurubuk**

Sumber: Bank BRI Unit Cikurubuk

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2009:14) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat psositivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Menurut Sugiyono (2022: 78) pendekatan kuantitatif adalah “Metode yang 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 *Explantory*, menurut Sugiyono (2017:6) menyatakan “*Explantory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainnya”.

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 mobile banking terhadap loyalitas nasabah.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berikut adalah operasionalisasi variabel pada penelitian ini:

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel**

<b>Variable dan Definisi Operasional</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (x) Parasuraman menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk evaluasi secara menyeluruh terhadap seberapa baik suatu layanan dapat diberikan	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Aspek fisik dari layanan mobile banking, seperti tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas	Ordinal
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Tepat waktu, keakuratan informasi, kecepatan transaksi	Ordinal

kepada pengguna. <i>Mobile Banking</i> sebagai suatu layanan berbasis teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hanya melalui perangkat ponsel atau smartphone.	3. <i>Responsiveness</i>	Respon yang cepat terhadap pelayanan dan keluhan	Ordinal
	4. <i>Assurance</i>	Kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kendala layanan mobile banking, seperti keamanan data, privasi	Ordinal
	5. <i>Empathy</i>	Memahami kebutuhan dan harapan nasabah, memberikan perhatian yang personal dan responsif	Ordinal
Loyalitas Nasabah (Y) Seorang konsumen dapat dianggap loyal apabila ia secara konsisten melakukan pembelian berulang, setidaknya lebih dari dua kali, terhadap suatu produk atau layanan yang menunjukkan adanya kesetiaan terhadap produk atau jasa tersebut	Behavioral Loyalty	Nasabah tetap setiap menggunakan jasa dan produk bank	Ordinal
	Attitudinal Loyalty	Merasa bangga menjadi nasabah	Ordinal
	Affective Loyalty	Nasabah merasakan nyaman dengan layanan	Ordinal
	Cognitive Loyalty	Nasabah memilih karena fitur yang tersedia dalam aplikasi	Ordinal

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka atau studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Maka penulis mempelajari buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, penulis memperoleh teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan dasar untuk berpikir saat membuat tugas akhir

## 2. Studi Lapangan

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 adalah metode pengumpulan data yang praktis karena peneliti dapat berinteraksi langsung responden, memberikan penjelasan tentang pertanyaan-pertanyaan dan mengumpulkan kuesioner segera setelah responden selesai mengisi. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Cikurubuk.

### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyoo, (2016: 146) menyatakan, Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal dipergunakan untuk

mengukur penilaian sangat positif sampai sangat negative 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.

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 (2020: 146)

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

#### 1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2022: 137) 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 pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Unit Cikurubuk.



## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2019: 193) Sugiyono 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.

### 3.2.3.2 Populasi 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, 2019: 126)

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI yang ada di wilayah Cikurubuk sebanyak 474 nasabah yang memiliki akun *mobile banking*.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2022: 81) 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 (2022: 82) 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).

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Jumlah populasi yang dipilih adalah Nasabah Pengguna *mobile banking* tepatnya pada Bank Rakyat Indonsia Unit Cikurubuk yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 474 nasabah pengguna *mobile banking* pada tahun 2024 dengan tingkat kesalahan yang ditolerir 10% atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah :

$$n = \frac{474}{(1 + 474 (0,1)^2)}$$

$$n = 83,84$$

Sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 83,84. penulis akan mengambil sampel sebanyak 84 nasabah pengguna *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia Unit Cikurubuk dari 474 orang dari populasi yang ada.

### 3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiiyono, (2021: 63) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variable 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 variable-variabel yang diteliti dan untuk mengukur variable tersebut, maka dalam penelitian ini Kualitas Layanan *Mobile Banking* (x) dan Loyalias Nasabah (y) dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut.



**Gambar 3. 2 Metode Penelitian**

Sumber: Diolah Oleh Penulis

Keterangan:

X = Variabel independent (Bebas)

Y = Variabel dependent (Terikat)

### 3.2.5 Teknis Analisis Data

#### 3.2.5.1 Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019:267), validitas diartikan sebagai sejauh mana tingkat kecocokan antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan data yang disampaikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dimanfaatkan untuk mengetahui apakah instrumen berupa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 20, menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan uji satu arah. Suatu item dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dan sebaliknya, apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid.

##### b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2018:203), uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana konsistensi atau kestabilan suatu instrumen dalam mengukur suatu fenomena atau kejadian tertentu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60.

Terdapat pedoman tertentu yang digunakan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian tergolong reliabel atau tidak. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai reliabilitas yang dihasilkan melalui perhitungan *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka instrumen dinyatakan reliabel. Artinya, kuesioner yang digunakan dalam penelitian dianggap konsisten, dapat dipercaya, dan layak digunakan.
- b. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* berada di bawah angka 0,60, maka instrumen dianggap tidak reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut kurang konsisten dan tidak dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

### 3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel X berperan sebagai faktor penyebab atau *predictor*, sementara variabel Y berperan sebagai akibat atau *response*. Dalam penelitian ini, metode regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan mobile banking sebagai variabel independen terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2019:277), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan yang bersifat fungsional atau kausal. Sebelum analisis dilakukan, data yang semula berskala ordinal harus terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunakan metode MSI (*Method of Successive Interval*). Konversi ini bertujuan untuk memenuhi asumsi dalam analisis regresi, yang mengharuskan data berada pada skala interval.

Adapun langkah-langkah dalam penerapan metode MSI adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis setiap jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarkan.
- b. Pada masing-masing pernyataan, dicatat jumlah responden yang memberikan skor 1 hingga 5, lalu disusun dalam bentuk frekuensi.
- c. Frekuensi tersebut kemudian dibagi dengan jumlah total responden untuk mendapatkan nilai proporsi.
- d. Selanjutnya, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif dengan menjumlahkan proporsi secara bertahap berdasarkan kolom skor.
- e. Dari proporsi kumulatif yang diperoleh, dihitung nilai Z dengan menggunakan tabel distribusi normal.
- f. Tentukan nilai densitas tertinggi untuk masing-masing Z score yang sudah dihitung, menggunakan tabel densitas normal.
- g. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

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

Dalam proses analisis data pada penelitian ini, penulis menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 20, yang juga dikenal sebagai *Statistical Product and Service Solutions*. Adapun metode analisis yang diterapkan melalui SPSS mencakup beberapa teknik statistik yang relevan dengan tujuan penelitian.:

## 1. Persamaan Regresi

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

$$y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Loyalitas Nasabah)

X = Variabel Bebas (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

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

b = Koefisien regresi.

## 2. Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2018:97), analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variable independen. Dalam konteks penelitian ini, analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau kontribusi variable independen (X) yaitu kualitas layanan mobile banking, terhadap variabel dependen (Y), yakni loyalitas nasabah. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus tertentu untuk mengetahui hubungan keduanya

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi r = Koefisien Korelasi

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

### 3. Uji T (Uji Hipotesis)

Menurut Arifin (2017:17), uji hipotesis merupakan proses pengujian secara statistik terhadap suatu pernyataan untuk menentukan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau ditolak. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk membantu peneliti dalam mengambil keputusan yang tepat berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, digunakan **uji t (uji parsial)** untuk menilai sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis statistik yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  (hipotesis nol): Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

$H_a$  (hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hipotesis mana yang layak diterima. Dengan kata lain, uji ini dilakukan untuk



membuktikan apakah kualitas layanan *mobile banking* (variabel X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (variabel Y).

Interpretasi hasil uji t dilakukan dengan acuan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2. Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah