

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *digital banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB) Cabang Tasikmalaya. Penelitian ini berfokus pada bagaimana layanan *digital banking* yang disediakan oleh Bank BJB memengaruhi tingkat kepuasan nasabahnya.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank BJB, yang memiliki nama resmi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, merupakan salah satu bank pembangunan daerah (BPD) terkemuka di Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan nama awal Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pendirian ini merupakan bagian dari proses nasionalisasi terhadap bank-bank peninggalan kolonial, khususnya yang beroperasi di wilayah Jawa Barat. Seiring berjalananya waktu, bank ini mengalami berbagai transformasi baik dalam bentuk hukum, struktur kepemilikan, maupun ruang lingkup usahanya.

Pada tahun 1992, status bank bjb ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan izin dari Bank Indonesia. Ini menjadi salah satu tonggak penting dalam perjalanan institusi karena memperluas kapasitas operasionalnya ke lingkup nasional dan internasional. Kemudian, pada tahun 1999, bank bjb resmi mengubah bentuk badan hukumnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan memperkuat struktur organisasinya agar lebih modern dan kompetitif di tengah perkembangan industri perbankan.

Selanjutnya, pada tahun 2010, bank bjb mencatatkan saham perdananya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode emiten BJBR. Langkah ini menandai peralihan signifikan dari bank daerah konvensional menjadi institusi keuangan modern yang terbuka bagi publik dan investor. Dalam proses transformasi tersebut, bank ini juga melakukan rebranding dengan memperkenalkan identitas baru berupa penulisan nama “bank bjb” dalam huruf kecil sebagai representasi pendekatan yang lebih inklusif, modern, dan adaptif terhadap dinamika masyarakat.

Bank bjb berkantor pusat di Jalan Naripan No. 12-14, Bandung, Jawa Barat. Sebagai salah satu BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten serta pemerintah kota/kabupaten di wilayah tersebut. Meskipun demikian, sekitar 25% sahamnya telah dimiliki oleh publik melalui pasar modal.

Dalam hal jaringan pelayanan, bank bjb memiliki jaringan operasional yang luas, terdiri dari puluhan kantor cabang, ratusan kantor cabang pembantu, kantor kas, serta jaringan ATM yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Bank ini juga memiliki anak perusahaan seperti bank bjb Syariah dan bjb Sekuritas, yang menjadi bagian dari strategi diversifikasi usaha dalam sektor keuangan.

Secara *digital*, bank bjb terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman. Melalui peluncuran aplikasi *mobile banking* bernama DIGI dan pemanfaatan layanan berbasis QRIS, bank bjb mendorong *digitalisasi* layanan perbankan untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah. Hingga tahun 2023, tercatat lebih dari 1 juta pengguna aktif pada platform *digital* ini.

Dari sisi peran sosial dan ekonomi, bank bjb berkomitmen mendukung pembangunan daerah, khususnya dalam pengelolaan keuangan pemerintah daerah serta pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan UMKM, program KUR, serta produk kredit mikro seperti bjb Mesra. Selain itu, bank ini juga berkontribusi dalam inklusi keuangan melalui program Desa *Digital* dan layanan agen Laku Pandai bjb BiSA.

Dalam visi jangka panjangnya, bank bjb bertekad menjadi bank pembangunan daerah terdepan di Indonesia yang mampu bersaing secara nasional melalui penguatan tata kelola, pengembangan SDM, inovasi layanan, dan *digitalisasi*. Misi bank ini meliputi peningkatan kinerja layanan, dukungan terhadap pembangunan daerah, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Dengan warisan sejarah yang kuat, reputasi sebagai bank pembangunan daerah yang terpercaya, serta strategi modernisasi yang terus berkembang, bank bjb telah menjadi contoh nyata transformasi institusi keuangan lokal menjadi bank modern dengan kinerja yang solid dan berdaya saing tinggi.

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi:

Menjadi bank pilihan utama yang berdaya saing tinggi, mampu menunjang pertumbuhan dan pembangunan ekonomi daerah yang berkelanjutan.

2. Misi:

- 1) Memberikan layanan prima kepada nasabah melalui pengembangan produk dan jasa perbankan yang inovatif dan berbasis teknologi.
- 2) Meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan melalui penguatan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

- 3) Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui peran aktif dalam pemberdayaan sektor produktif dan penguatan UMKM.
- 4) Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan.

3.1.3 Makna Logo

Logo bank bjb memiliki desain yang sederhana namun penuh makna, mencerminkan semangat modernitas, pertumbuhan, dan pelayanan prima. Logo ini terdiri dari elemen grafis dan tipografi yang dirancang untuk mencerminkan identitas perusahaan secara visual.



Gambar 3. 1.
Logo Bank BJB
Sumber: Bank BJB

1. Bentuk Gelombang Naik (Tiga Garis Lengkung)

Elemen visual utama dalam logo bank bjb adalah tiga garis lengkung yang menyerupai gelombang naik ke atas. Garis ini melambangkan pertumbuhan yang berkelanjutan, dinamika positif, dan semangat progresif. Bentuknya juga menyerupai buku yang terbuka, mencerminkan keterbukaan informasi dan transparansi.

2. Warna Biru dan Kuning

Biru menggambarkan kepercayaan, profesionalisme, kestabilan, dan keamanan. Warna ini mencerminkan kredibilitas bank bjb sebagai lembaga keuangan yang terpercaya.

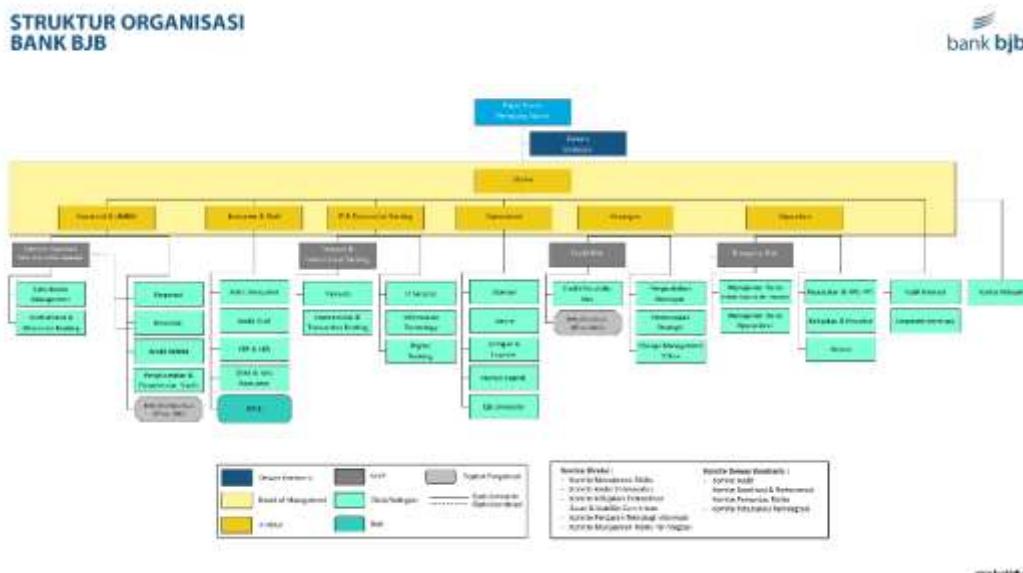
Kuning melambangkan optimisme, semangat inovasi, dan energi positif. Warna ini juga merepresentasikan harapan untuk masa depan yang lebih cerah dan kemajuan berkelanjutan.

3. Tipografi “bank bjb” dengan Huruf Kecil

Penggunaan huruf kecil dalam penulisan “bank bjb” menunjukkan pendekatan yang lebih ramah, modern, dan inklusif. Desain ini mengesankan kesederhanaan dan kedekatan bank dengan masyarakat dari berbagai lapisan.

Secara keseluruhan, logo bank bjb menggambarkan identitas perusahaan sebagai institusi keuangan yang modern, terpercaya, dan selalu tumbuh seiring perkembangan zaman. Visualisasi ini juga menekankan nilai-nilai pelayanan, inovasi, dan peran aktif dalam mendukung pembangunan daerah.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk,



Gambar 3. 2.
Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
Sumber: Bank BJB

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana metodologi riset ini berakar di filsafat positivisme. Penelitian ini ditujukan di populasi atau sampel khusus, dimana data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan mengungkap serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2017:23).

Penelitian ini menggunakan metode survey, di mana sampel diambil langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan berita umum menjadi alat buat mengukur atau menaksir variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini artinya penggunaan layanan *Digital banking* (X) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, sebab cabang tersebut

memberikan variasi dalam layanan kepada nasabahnya. Variabel terikat ialah Kepuasan Nasabah (Y), yang dipengaruhi sang variabel independen tersebut.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk di tempat kerja Cabang Tasikmalaya, yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang artinya nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian eksplanatori karena fokus utamanya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan penggunaan layanan *digital banking* dan kepuasan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diamati tanpa melakukan manipulasi variabel.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari responden nasabah secara sistematis menggunakan instrumen penelitian yang dirancang untuk mengukur penggunaan layanan *digital banking* dan kepuasan nasabah. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di bank PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1.
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Penggunaan Layanan <i>Digital banking</i> (X)	Tingkat pemanfaatan layanan <i>digital</i> seperti <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> , dan ATM BJB oleh nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara praktis, cepat, dan aman.	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik): <ul style="list-style-type: none"> 1. Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> yang menarik dan mudah digunakan 2. Ketersediaan ATM yang modern dan berfungsi baik 3. Kemudahan akses layanan <i>internet banking</i> b. <i>Reliability</i> (Kehandalan): <ul style="list-style-type: none"> 1. Transaksi <i>Digital banking</i> berjalan dengan akurat 2. Layanan jarang mengalami gangguan 3. Informasi transaksi yang ditampilkan akurat dan update c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap): <ul style="list-style-type: none"> 1. Cepatnya respons aplikasi terhadap perintah transaksi 2. Tersedianya layanan bantuan online/<i>customer service</i> saat ada kendala 3. Penyelesaian masalah teknis secara cepat dan efektif d. <i>Assurance</i> (Jaminan): <ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan transaksi terjamin (OTP, PIN, biometrik) 2. Nasabah merasa aman menggunakan layanan 3. Perlindungan data pribadi nasabah terjaga e. <i>Empathy</i> (Empati): <ul style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi memperhatikan kebutuhan nasabah (fitur reminder pembayaran) 2. Adanya fitur konsultasi keluhan online 3. Ketersediaan berbagai pilihan bahasa di aplikasi 	Skala Likert 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju)
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan senang atau kecewa nasabah setelah membandingkan antara harapan terhadap layanan <i>Digital banking</i> dan hasil yang diterima.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kinerja Produk <ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>digital</i> memenuhi harapan nasabah 2. Nasabah merasa hasil layanan sesuai harapan b. Kenyamanan Penggunaan <ul style="list-style-type: none"> 1. Nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi 2. Desain dan navigasi mudah dipahami c. Kepercayaan dan Keamanan 	Skala Likert 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju)

		<ul style="list-style-type: none"> 1. Nasabah merasa aman saat bertransaksi 2. Data pribadi terlindungi dengan baik d. Loyalitas Potensial <ul style="list-style-type: none"> 1. Bersedia terus menggunakan <i>Digital banking</i> 2. Akan merekomendasikan ke orang lain e. Keluhan dan Penanganan <ul style="list-style-type: none"> 1. Nasabah jarang mengeluh 2. Jika mengeluh, penanganannya cepat dan memuaskan 	
--	--	---	--

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner, menurut Sugiyono (2017) adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dan kemudian meminta mereka untuk memberikan jawaban.
- b. Menurut Sugiyono (2017: 293), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas yang berbeda dengan teknik lainnya. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh pemahaman tentang kondisi yang sebenarnya. Observasi merupakan kegiatan pencarian data yang digunakan untuk membuat kesimpulan.
- c. Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar. Ini meliputi laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi penulis dengan nasabah,

terutama dalam menjelaskan kuesioner penelitian dengan mengambil foto. Penulis akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan mengambil foto menggunakan kamera saat berinteraksi dengan nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya untuk memperkuat data penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yang mengacu pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka atau variabel numerik. Dalam konteks ini, variabel bebas adalah penggunaan layananan *digital banking* (X), dan variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y). Data penggunaan layanan *digital banking* dapat diukur dengan angka atau skor, misalnya melalui survei dengan pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang meminta responden untuk memberikan penilaian numerik terhadap berbagai aspek layanan. Begitu juga, kepuasan nasabah akan diukur secara kuantitatif, mungkin melalui skala penilaian atau pertanyaan-pertanyaan yang meminta responden untuk memberikan skor terkait kepuasan mereka.

b. Sumber data

Dalam rangka mengolah data dan mencari solusi terhadap masalah yang ada, penulis melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2015), data primer adalah data yang diberikan langsung oleh pemilik data kepada pengumpul data secara langsung. Data

primer ini dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner. Dalam hal ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi Nasabah terhadap kualitas layanan *customer service* dan tingkat kepuasan nasabah.

Dalam riset ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyajikan opsi jawaban yang telah ditentukan, membolehkan partisipan untuk memilih dengan segera. Kuesioner ini mengadopsi skala bertingkat, dengan variasi skala Likert yang terdiri dari lima alternatif: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Konsep Skala *Likert*, menurut Sugiyono (2019), dimanfaatkan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Tiap opsi jawaban diberikan nilai, meminta partisipan untuk menunjukkan sejauh mana mereka mendukung pernyataan (jika positif) atau menentangnya (jika negatif).

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Misalnya, data historis kinerja penggunaan layanan *digital banking* dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Penggunaan data sekunder dapat memberikan konteks lebih lanjut, mendukung analisis kuantitatif, dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait variabel bebas (Penggunaan Layanan *digital banking*) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) dalam penelitian ini.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) Cabang Tasikmalaya yang menggunakan layanan *digital banking*, seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan ATM.

Berdasarkan data internal yang diperoleh dari pihak bank, jumlah nasabah aktif pengguna layanan *digital banking* di Bank BJB Cabang Tasikmalaya pada tahun 2025 adalah sebanyak 7.858 orang. Jumlah ini digunakan sebagai dasar perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2017:81), sampel didefinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2018:80).

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus untuk menghitung berapa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin:

$$\eta = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

η = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus slovin ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

N = 7.858 Nasabah

e = 10%

$$n = \frac{7.858}{1 + 7.858(0,1)^2} = \frac{7.858}{1 + 78,58(0,01)} = \frac{7.858}{1 + 78,58} = \frac{7.858}{79,58} = 98,75$$

Dalam penelitian ini, seluruh nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya yang aktif menggunakan layanan *digital banking* sebanyak 7.858 populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 99 nasabah. Dengan melibatkan semua nasabah sebagai responden, penelitian ini memiliki potensi untuk mendapatkan keragaman pandangan dan pengalaman nasabah yang mencerminkan kondisi umum di dalam populasi.

3.3 Teknik Analisis Data

3.3.1 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu butir pertanyaan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Priyatno, 2015:60). Dalam penelitian ini, validitas kuesioner diuji dengan menggunakan program SPSS versi

23, melalui metode *corrected item-total correlation* pada tingkat signifikansi 5% dengan pengujian satu arah. Suatu item dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau keajegan dari alat ukur, khususnya jika menggunakan kuesioner. Artinya, apakah alat ukur tersebut memberikan hasil yang tetap jika dilakukan pengukuran ulang. Metode yang umum dipakai untuk menguji instrumen dengan skala seperti *Likert* (1–5) adalah *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas ini dilakukan setelah uji validitas, sehingga hanya item yang terbukti valid yang akan diuji. Menurut Priyatno (2015:79), instrumen dikategorikan kurang baik jika nilai reliabilitas di bawah 0,6, cukup baik jika mencapai 0,7, dan dikatakan baik jika lebih dari 0,8.

3.3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model dengan distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali, 2015:160). Pengujian ini dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu analisis grafik dan analisis statistik.

Dalam analisis grafik, normalitas dapat dilihat dari histogram yang memperlihatkan distribusi data mendekati bentuk kurva normal. Namun, penggunaan histogram dapat menjadi tidak akurat jika ukuran sampel kecil. Oleh karena itu, digunakan pula grafik *normal probability plot*, yang membandingkan distribusi kumulatif data dengan distribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual antar pengamatan bersifat tetap, kondisi ini disebut homoskedastisitas. Namun jika variansnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2015:139).

Deteksi heteroskedastisitas biasanya dilakukan dengan memeriksa grafik scatterplot antara nilai prediksi dari variabel dependen (ZPRED) dengan sisa prediksi atau residualnya (SRESID).

3.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen), di mana hubungan yang dianalisis berbentuk linier atau garis lurus. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta meramalkan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas.

Menurut Sugiyono (2017), regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antara dua variabel, yaitu satu variabel prediktor dan satu variabel respon, dengan asumsi hubungan keduanya bersifat linier.

3.3.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Uji ini mengacu pada analisis signifikansi koefisien regresi parsial individu (Sujarweni, 2015:161). Jika nilai signifikansi (p-value) dari masing-masing variabel independen kurang dari

0,05 (5%), maka variabel tersebut dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.3.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin rendah. Sebaliknya, semakin mendekati 1, semakin besar pula proporsi informasi yang dijelaskan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2015:97), nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan prediktif dari model sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model.