

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan inti dari sebuah studi. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada analisis pengaruh *User Experience* (UEX) aplikasi BRImo terhadap Loyalitas nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk, Tasikmalaya. Dalam struktur penelitian ini, User Experience ditetapkan sebagai *variable independent* (X), sedangkan loyalitas nasabah merupakan *variable dependen* (Y). Subjek penelitian terdiri dari nasabah Tabungan Simpedes di BRI Unit Cikurubuk yang aktif menggunakan aplikasi BRImo.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan bank milik pemerintah tertua di Indonesia yang didirikan pada 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* yang artinya “Bank Bantuan dan Simpanan untuk Kaum Priyayi di Purwokerto “. Setelah kemerdekaan Indonesia, BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah pertama melalui Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946, dan sejak 1 Agustus 1992 statusnya berubah menjadi perseroan terbatas berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992. Pada tahun 2003, pemerintah melepas 30% saham BRI sehingga resmi menjadi perusahaan publik dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang digunakan hingga saat ini. Saat ini BRI memiliki jaringan lebih dari 7.900 unit kerja yang terhubung secara online di seluruh Indonesia

dengan fokus utama melayani segmen Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu jaringan terkecilnya adalah BRI Unit Cikurubuk yang berlokasi di Komplek Pasar Cikurubuk, Jalan Residen Ardiwinangun No. 4-5 Blok B5, Kelurahan Linggajaya, Kecamatan Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, yang melayani berbagai segmen nasabah mulai dari pedagang pasar, pelaku usaha mikro, hingga masyarakat umum di wilayah setempat.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

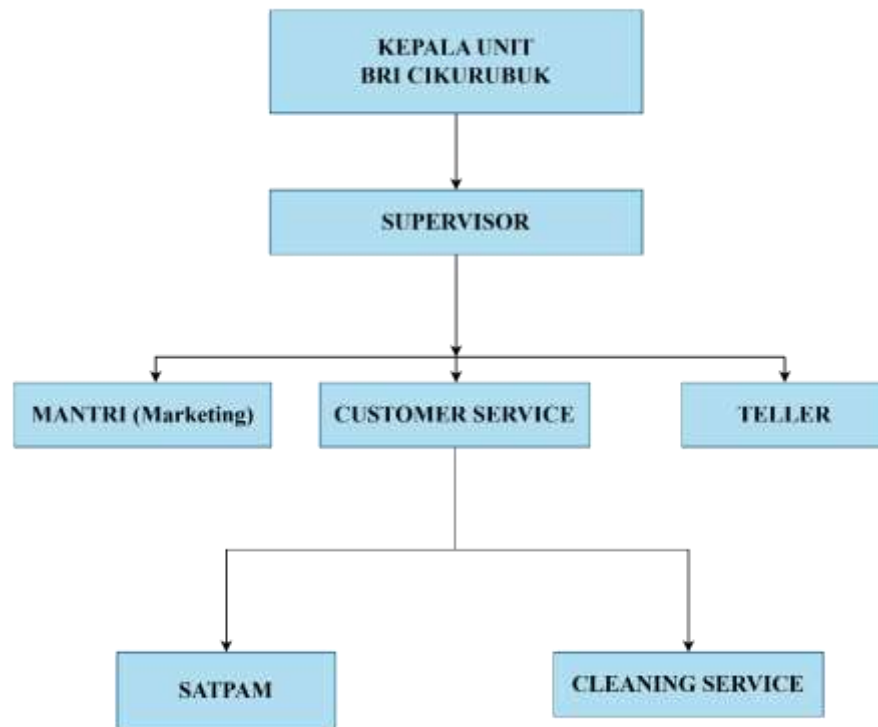
a. Visi PT. BRI (*Persero*) Tbk.

Menjadikan BRI *The Most Valuable Banking Group in South East Asia and Champion of Financial Inclusion.*

b. Misi PT. BRI (*Persero*) Tbk.

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 didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BRI Unit Cikurubuk

Sumber: PT. BRI (Persero) Tbk, Unit Cikurubuk, 2026

3.1.4 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk

Untuk menjelaskan dengan lebih jelas mengenai struktur organisasi, penulis akan menjabarkan tugas dan tanggung jawab (wewenang) sebagai berikut:

1. Kepala Unit BRI Cikurubuk

Tugas dan Wewenang:

- a. Kepala Unit memimpin para pegawai, termasuk mantri mantri, customer service, dan teller.
- b. Menjalankan prosedur yang berkaitan dengan kredit.
- c. Mengadakan diskusi mengenai Rapat Kerja Anggaran dengan Unit Bisnis Manajerial serta merundingkan dengan Asisten Manajer Bisnis Mikro/Pimpinan Cabang.
- d. Meningkatkan kinerja BRI Unit secara maksimal.
- e. Terlibat aktif dalam strategi untuk pengembangan bisnis dan membangun hubungan profesional dengan debitur serta dana dari masyarakat yang relevan.
- f. Menyampaikan kendala-kendala yang muncul terkait kredit kepada pihak yang berwenang.
- g. Bertanggung jawab terhadap keakuratan analisis kredit yang akan diputuskan oleh Asisten Manajer Bisnis Mikro atau Pimpinan Cabang dan memberikan keputusan kredit sesuai dengan wewenangnya.

2. *Supervisor*

Tugas dan Wewenang:

- a. Mengatur dan menjalankan aktivitas yang terjadi di perusahaan.
- b. Menjamin efektivitas kerja tim di bawahnya.
- c. Mengawasi dan menilai metode kerja pegawai.
- d. Membuat keputusan yang sesuai dengan wewenang yang dimilikinya.

3. Mantri-mantri

Tugas dan Wewenang:

- a. Melaksanakan pemasaran produk kredit mikro kepada masyarakat.
- b. Melakukan survei dan analisis kelayakan bagi calon debitur.
- c. Mengajukan persetujuan atau penolakan kredit kepada atasan.
- d. Memantau penggunaan kredit dan perkembangan usaha debitur.
- e. Memberikan bimbingan kepada mempertahankan kualitas kredit.

4. *Customer Service*

Tugas dan Wewenang:

- a. Memberikan informasi dan layanan administrasi kepada pelanggan mengenai produk dan layanan perbankan.
- b. Menyediakan layanan untuk pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening bagi pelanggan.
- c. Mengelola administrasi untuk bilyet deposito, cek/bilyet giro, termasuk proses rekonsiliasi fisik bilyet deposito, cek/bilyet giro dan pencatatan pada sistem bank.
- d. Merespons permintaan nasabah yang ingin mengetahui saldo dana yang dimiliki.
- e. Menangani keluhan dari pelanggan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan.
- f. Melakukan pengecekan identitas dan informasi pelanggan.
- g. Mengelola penyimpanan semua dokumen permohonan pembukaan rekening nasabah.
- h. Menerapkan standar kualitas layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

- i. Melakukan aktivitas untuk memenuhi aspek operasional seperti kelengkapan berkas administrasi mengikuti regulasi yang berlaku.
- j. Membangun dan memelihara komunikasi yang intens dan efisien dengan pihak internal dan eksternal, termasuk nasabah dan calon nasabah, secara rutin untuk memberikan jasa dan layanan bank serta membantu menangani komplain.
- k. Mengakses sistem perbankan sesuai dengan batasan yang ditentukan oleh bank.

5. *Teller*

Tugas dan Wewenang:

- a. Membuat aplikasi untuk tambahan kas awal serta menerima uang dari atasan.
- b. Menerima setoran uang dari nasabah dan memeriksa kesesuaian dengan bukti setoran.
- c. Menerima uang tunai untuk RTGS dan proses kliring.
- d. Memverifikasi tanda tangan nasabah sebelum melakukan transaksi.
- e. Memeriksa kesesuaian uang fisik dengan informasi yang ada dalam sistem.
- f. Menjalankan prinsip KYC dalam aktivitas teller sesuai aturan yang berlaku.
- g. Menyediakan layanan dan mengatur setoran BPIH melalui transaksi yang tidak menggunakan cash.

- h. Melakukan penyortiran antara uang yang layak diedarkan dan yang tidak.
- i. Menyusun laporan harian setelah menyelesaikan transaksi.
- j. Mengarsipkan semua voucher ke dalam jurnal harian.
- k. Memastikan kerahasiaan informasi nasabah tetap terjaga.
- l. Menginvestigasi keabsahan dokumen yang diterima sehubungan dengan kelengkapan MOS yang dibayarkan kepada pihak yang berhak.
- m. Melakukan pengesahan dalam OLSIB dan menandatangani bukti kas untuk transaksi yang melebihi batas kewenangannya.
- n. Meminta pengesahan atau bukti pembayaran kepada pejabat berwenang atas kewenangannya.
- o. Mengelola dan menyetorkan uang kas kecil kepada Supervisor, baik selama jam pelayanan kas maupun di akhir hari.
- p. Memelihara catatan rinci mengenai sisa kas.
- q. Melunasi biaya-biaya utang, realisasi kredit, dan transaksi lainnya yang kwitansinya telah disetujui oleh pejabat yang berwenang.

6. Satpam

Tugas dan Wewenang:

- a. Menjaga keamanan serta ketertiban di area sekitar kantor bank.
- b. Mengatur dan mengarahkan arus pelanggan di area layanan.
- c. Melakukan pemantauan terhadap kegiatan yang bisa mengganggu keamanan.

- d. Melakukan pemeriksaan keamanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- e. Membatasi akses bagi individu yang tidak berkepentingan ke area tertentu.

7. Petugas Kebersihan/Penunjang Layanan Kantor

Tugas dan Wewenang:

- a. Menjaga kebersihan dan kerapian semua bagian kantor bank.
- b. Membersihkan ruang pelayanan, ruang kerja, dan fasilitas umum.
- c. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk karyawan dan nasabah.
- d. Mengelola serta menggunakan alat kebersihan secara efektif.
- e. Menyampaikan kondisi fasilitas kantor yang perlu diperbaiki.

8. *Field Collection* (Kolektor Lapangan)

Tugas dan Wewenang:

- a. Melaksanakan penagihan kepada debitur yang tertunda dalam pembayaran.
- b. Melakukan kunjungan lapangan untuk mengevaluasi kondisi debitur.
- c. Memberikan pemahaman kepada debitur mengenai kewajiban dalam melakukan pembayaran kredit.
- d. Mengumpulkan dan melaporkan hasil penagihan kepada pihak bank.
- e. Memberikan saran mengenai langkah selanjutnya untuk menangani kredit yang bermasalah.

3.1.5 Aplikasi Brimo

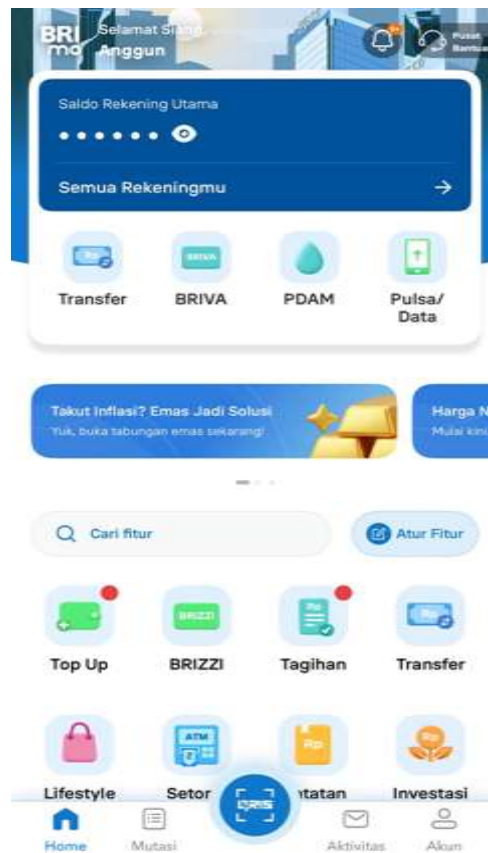
Selain aspek kelembagaan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini juga berkaitan erat dengan produk digital yang digunakan oleh nasabah BRI Unit Cikurubuk, yaitu aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo merupakan layanan *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai bagian dari transformasi digital di sektor perbankan. BRImo diluncurkan pada akhir Februari 2019 sebagai pengembangan dari aplikasi BRI *Mobile* yang telah ada sebelumnya (Sihotang et al., 2023). Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan secara digital yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja oleh nasabah.

BRImo dirancang sebagai aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan perbankan dalam satu *platform*, yaitu *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik. Integrasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis dan efisien dalam satu aplikasi (Paramida et al., n.d.) Dari sisi perkembangan pengguna, BRImo menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Pada tahun pertama peluncurannya, aplikasi ini telah mencapai sekitar 2,2 juta pengguna dengan total transaksi sebesar Rp1,16 triliun, dan terus meningkat hingga mencapai 38,61 juta pengguna aktif dengan total 4,34 miliar transaksi senilai Rp5.596 triliun pada tahun 2024 (Andni, 2025).

Dalam operasionalnya, BRImo menyediakan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan transaksi nasabah secara digital, di antaranya: transfer dana antar rekening BRI maupun ke bank lain, pembayaran tagihan seperti listrik, air,

dan internet, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran melalui QRIS, pengecekan saldo dan riwayat transaksi secara real-time, pembayaran melalui BRIVA (BRI *Virtual Account*), tarik tunai tanpa kartu di ATM, serta pengisian saldo dompet digital. Fitur-fitur tersebut memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan sehari-hari tanpa harus datang langsung ke bank (Paramida & Ranius, 2023).

Dari sisi keunggulan, BRImo menawarkan akses layanan selama 24 jam, efisiensi waktu dan biaya, keamanan transaksi melalui sistem verifikasi seperti OTP dan biometrik, serta tampilan antarmuka yang relatif mudah digunakan. Integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi menjadi nilai tambah yang meningkatkan kenyamanan pengguna (Paramida & Ranius, 2023). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, keberadaan BRImo menjadi relevan untuk dikaji karena mencerminkan bagaimana pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam menggunakan aplikasi *digital banking* dapat memengaruhi loyalitas nasabah. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, hal tersebut tidak menjamin bahwa nasabah akan tetap loyal dalam jangka panjang (Andni, 2025). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengalaman pengguna saat menggunakan BRImo, karena pengalaman tersebut berperan dalam membentuk kepuasan dan keputusan penggunaan secara berkelanjutan.



Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

Gambar 3.2 Fitur Layanan BRI Mobile Banking

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory survey*. Penelitian kuantitatif merupakan kerangka sistematis yang digunakan untuk merencanakan dan melaksanakan penelitian melalui pengumpulan serta analisis data numerik. Pemilihan desain penelitian yang tepat sangat penting karena harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik variabel yang diteliti, serta sumber daya yang tersedia (Sulianta, 2024).

Metode *explanatory survey* digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal (sebab akibat) antara variabel bebas dan variabel terikat, yakni pengaruh *User Experience* (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Sebagaimana dikemukakan oleh Sari et al., (2022), metode *explanatory survey* berupaya untuk menjelaskan hubungan kausal dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui pengumpulan data dari sejumlah responden yang terpilih sebagai sampel dengan menggunakan instrumen kuesioner (angket).

Pemilihan metode ini juga didasarkan pada adanya ketidakkonsistenan hasil (research gap) dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh *User Experience* terhadap loyalitas nasabah, sehingga diperlukan pengujian kembali (verifikasi) secara empiris pada objek yang berbeda, yaitu nasabah BRI Unit Cikurubuk yang aktif menggunakan aplikasi BRImo.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses mendefinisikan variabel penelitian secara operasional sehingga dapat diukur secara empiris. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel *independen* (X) berupa *User Experience* dan variabel *dependen* (Y) berupa Loyalitas Nasabah. Secara rinci, operasionalisasi kedua variabel tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		Fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan perbankan nasabah	Ordinal (Skala Likert)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
User Experience (UEX)	Value (nasabah merasa aplikasi ini bernilai)	Fungsi-fungsi yang tersedia pada aplikasi telah terintegrasi dengan baik.	Ordinal (Skala Likert)
	Adoptability (mudah diadopsi)	Kemudahan dalam menemukan dan mengunduh aplikasi,	Ordinal (Skala Likert)
		Kemudahan dalam proses registrasi dan login pertama kali. Indikator ini sejalan dengan penjelasan	Ordinal (Skala Likert)
	Desirability (menarik secara visual)	Tampilan antarmuka yang menarik secara visual	Ordinal (Skala Likert)
		Kenyamanan serta kesenangan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi	Ordinal (Skala Likert)
	Usability (mudah digunakan)	Kemudahan dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi	Ordinal (Skala Likert)
		Kemudahan dalam navigasi menu dan fitur yang tersedia.	Ordinal (Skala Likert)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas Nasabah	Repeat Purchase (pembelian ulang)	Menggunakan BRIImo secara rutin setiap hari	Ordinal (Skala Likert)
		BRIImo menjadi pilihan utama transaksi	Ordinal (Skala Likert)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Purchase Across Lines (eksplorasi lintas fitur)	Menggunakan berbagai fitur BRImo (transfer, investasi, bayar tagihan)	Ordinal (Skala Likert)
		Aktif menggunakan lebih dari satu layanan BRImo	Ordinal (Skala Likert)
	Refers Others (Rekomendasi)	Merekomendasikan BRImo kepada keluarga/teman	Ordinal (Skala Likert)
		Bersedia menjadi promotor BRImo	Ordinal (Skala Likert)
	Immunity to Competition (Ketahanan terhadap pesaing)	Tetap menggunakan BRImo meski ada tawaran dari aplikasi lain	Ordinal (Skala Likert)
		Tidak tertarik berpindah ke <i>mobile banking</i> lain	Ordinal (Skala Likert)

Sumber: Diolah penulis, 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik pengumpulan suatu data memerlukan langkah yang strategis dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan sesuai dengan kenyataannya. Keberadaan data mutlak diperlukan dalam suatu penelitian, karena data merupakan sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan

yang menunjukkan fakta secara kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner yang disebarlang langsung kepada responden di BRI Unit Cikurubuk. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017 dalam Sari et al., 2022). Dalam penelitian ini, kuesioner akan diisi oleh nasabah BRI Unit Cikurubuk yang aktif menggunakan aplikasi BRImo. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5, di mana responden hanya dapat memilih alternatif pilihan jawaban yang telah tersedia, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5).

Tabel 3.2 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)

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data pendukung yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber referensi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Puspitasari (2020), studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan tahunan BRI, serta regulasi perbankan digital yang berkaitan dengan *User Experience* dan loyalitas nasabah. Hasil kajian kepustakaan tersebut digunakan sebagai landasan teoritis dalam menyusun kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel, serta mendukung analisis dan pembahasan hasil penelitian.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data ini adalah menggunakan data kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer, karena menggunakan data langsung dari responden. Menurut Laia et al. (2022) dalam Sulung (2024), data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian, yang diperoleh dari sumber asli yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dalam penelitian ini mencakup hasil kuesioner yang diperoleh langsung dari nasabah BRI Unit Cikurubuk yang aktif menggunakan aplikasi BRImo, serta data jumlah populasi nasabah yang diperoleh langsung dari pihak BRI Unit Cikurubuk.

3.2.5 Populasi Sasaran

Menurut Sulianta (2024), Populasi merujuk pada keseluruhan individu, objek, atau unit yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu seluruh nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Cikurubuk yang aktif menggunakan aplikasi BRImo dengan jumlah tercatat sebanyak 29.874 nasabah.

3.2.6 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi (Suryani et al., 2023). Mengingat jumlah keseluruhan pengguna BRImo di BRI Unit Cikurubuk sangat besar dan adanya keterbatasan peneliti dari segi waktu dan jangkauan, maka peneliti membatasi populasi pada nasabah pengguna BRImo dengan produk tabungan Simpedes. Pembatasan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tabungan Simpedes merupakan produk tabungan dengan jumlah pengguna terbanyak di BRI Unit Cikurubuk, sehingga dianggap paling representatif untuk mewakili karakteristik nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Cikurubuk secara keseluruhan. Jumlah nasabah pengguna BRImo pada produk tabungan Simpedes di BRI Unit Cikurubuk adalah sebanyak 29.874 nasabah.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* karena responden yang menjadi sasaran penelitian harus memenuhi kriteria tertentu. Menurut Suryani et al., (2023), *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang

tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Unit Cikurubuk yang telah menggunakan aplikasi BRImo minimal selama 3 bulan.

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran sebesar 10%, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Tingkat kesalahan sampel yaitu 10% (0,1)

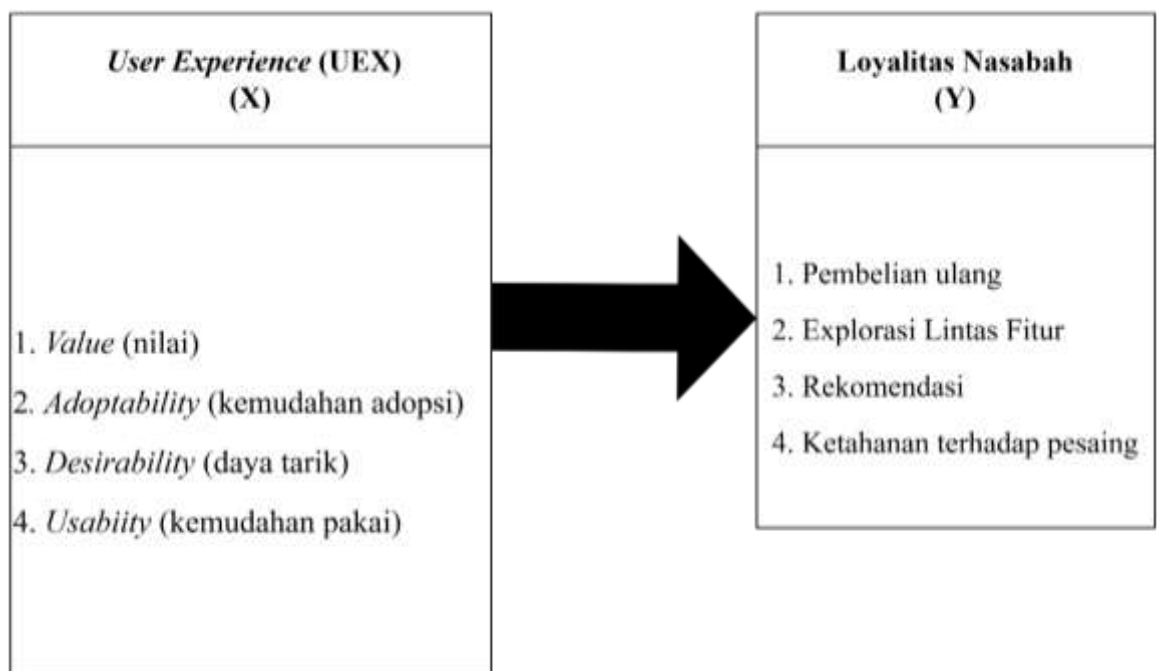
Sehingga:

$$n = \frac{29.874}{1 + 29.874 (0.1)^2} = \frac{29.874}{299,74} = 99,6 = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut dengan Tingkat kesalahan 10%. Maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden dari jumlah populasi nasabah pengguna aplikasi BRImo pada Tabungan Simpedes di PT. BRI (Persero) Tbk, Unit Cikurubuk yang telah menggunakan aplikasi BRImo minimal selama 3 bulan.

3.2.7 Model Penelitian

Model penelitian merupakan suatu metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, serta menjelaskan, kebenaran dari suatu penelitian, sekaligus memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai variabel-variabel yang teliti beserta cara pengukurannya. Maka dalam penelitian ini variabel yang diteliti yaitu *User Experience* (X) dan *Loyalitas Nasabah* (Y) dengan menggunakan analisis linear sederhana. Berikut penjelasannya:



Gambar 3.3 Model Penelitian

Sumber: Diolah penulis, 2026

Keterangan:

X: Variabel Bebas

Y: Variabel Terikat

3.2.8 Teknik Analisis Data

3.2.8.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian kuantitatif merujuk pada tingkat keakuratan dan ketepatan sebuah instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid jika data yang dihasilkannya mencerminkan konsep atau fenomena yang diukur secara tepat (Subhaktiyasa, 2024).

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan yaitu:

- a) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut valid.
- b) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian kuantitatif merujuk pada konsistensi dan kestabilan hasil yang diperoleh dari suatu instrumen ketika digunakan dalam kondisi yang serupa di waktu yang berbeda. Sebuah

instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang sama atau sangat mirip jika digunakan untuk mengukur hal yang sama dalam kondisi yang serupa (Subhaktiyasa, 2024).

Pada penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi internal instrumen. Cronbach's Alpha mengukur seberapa konsisten setiap butir dalam instrumen pengukuran dengan keseluruhan instrumen. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai $> 0,60$ mengindikasikan bahwa indikator dalam instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang baik (Subhaktiyasa, 2024). Kriteria yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila Cronbach's Alpha $> 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Apabila Cronbach's Alpha $< 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

3.2.8.2 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sulistyawati & Trinuryono (2022), analisis deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa analisis deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu.

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh melalui kuesioner yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sejauh mana tanggapan responden terhadap variabel X (*User Experience*) dan variabel Y (Loyalitas Nasabah). Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan.

Hasil rekapitulasi jawaban responden akan dihitung skor rata-ratanya menggunakan statistik non parametrik yaitu mean. Setelah diketahui skor rata-rata maka hasil tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor 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 maksimal: 5
- c. Interval: $5 - 1 = 4$
- d. NJI (Nilai Jenjang Interval): $\frac{5-1}{5} = 0,8$

3.2.8.3 Method of Successive Interval (MSI)

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert sehingga menghasilkan data berskala ordinal. Sebelum dil-

akukan analisis statistik parametrik, data ordinal perlu ditransformasikan menjadi data interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI). Metode MSI digunakan untuk meningkatkan skala pengukuran dari ordinal menjadi interval sehingga memenuhi persyaratan analisis parametrik, seperti regresi linear sederhana.

Menurut Sedarmayanti dalam Rizki Noor Annisa & Maulina (2021), *Method of Successive Interval* adalah sebuah metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Langkah-langkah transformasi data ordinal ke data interval yaitu:

1. Perhatikan nilai jawaban dari setiap pertanyaan dalam kuesioner.
2. Untuk setiap pertanyaan tersebut, lakukan perhitungan ada berapa responden yang menjawab skor 1, 2, 3, 4, 5 = frekuensi (f).
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya n responden dan hasilnya = proporsi (p).
4. Kemudian hitung proporsi kumulatifnya (pk).
5. Dengan menggunakan tabel normal, dihitung nilai distribusi normal (Z) untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai densitas normal (fd) yang sesuai dengan nilai Z.
7. Tentukan nilai interval (*scale value*) untuk setiap skor jawaban.

Pada penelitian ini, proses transformasi data ordinal menjadi data interval dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel menggunakan metode MSI. Hasil transformasi selanjutnya digunakan sebagai dasar pengolahan data pada analisis regresi linear sederhana.

3.2.8.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiono 2019 dalam D. C. Yuniar et al., (2024), regresi linear sederhana adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah (Variabel Terikat)

X = *User Experience* (Variabel Bebas)

a = Konstanta Regresi (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

e = Error

3.2.8.5 Uji Asumsi Klasik

Menurut Mardiatmoko (2020), uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Uji asumsi klasik perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji t agar diperoleh kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Ghozali dalam Mardiatmoko, 2020). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji *Skewness* dan *Kurtosis* dengan bantuan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai rasio berada di rentang -2 hingga +2, maka sebaran data dinyatakan Normal.
- 2) Jika nilai rasio berada di luar rentang -2 hingga +2, maka sebaran data dinyatakan Tidak Normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Mardiatmoko, 2020). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual dengan bantuan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Adut & Ramadhan (2024) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi.

Dalam penelitian ini, uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai DW berada di antara batas atas (du) dan $(4 - du)$, maka tidak terjadi autokorelasi.
- 2) Jika nilai $DW < dl$ atau $DW > (4 - dl)$, maka terjadi autokorelasi.
- 3) Jika nilai DW berada di antara dl dan du atau antara $(4 - du)$ dan $(4 - dl)$, maka tidak dapat disimpulkan (daerah abu-abu).

3.2.8.6 Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Mardiatmoko, 2020). Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel X (*User Experience*) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ maka H_1 ditolak.

2) Jika t hitung $>$ t table maka H_1 diterima.

Adapun rumus uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

T = nilai uji t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : *User Experience* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Aplikasi BRImo di BRI Unit Cikurubuk.

H_1 : *User Experience* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Aplikasi BRImo di BRI Unit Cikurubuk.

b. Uji Determinasi

Menurut (Mardiatmoko, 2020) analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y . Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *independen* secara serentak terhadap variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 mendekati 1, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin

lemah. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh dari koefisien korelasi (R), yaitu ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien korelasi (R), maka semakin kuat hubungan antara kedua variabel tersebut.

Untuk memberikan interpretasi terhadap tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, penelitian ini menggunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sulianta (2024), sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Penilaian

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sulianta (2024)

Koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi