

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan elemen penting yang menjadi sasaran utama dalam sebuah penelitian. Objek ini merujuk pada sesuatu yang diteliti, baik berupa individu, kelompok, lembaga, fenomena, maupun gejala sosial yang relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Keberadaan objek penelitian menjadi titik fokus agar penelitian dapat diarahkan pada sasaran yang jelas dan menghasilkan temuan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam konteks ini fokus penelitian terletak pada kualitas produk tabungan BritAma dan kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki variabel independen berupa kualitas produk (X), dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang merupakan Mahasiswa Aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Angkatan 2023-2025.

3.1.1 Tabungan BritAma

Tabungan BritAma adalah salah satu produk simpanan unggulan yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia untuk nasabah perorangan. Produk ini dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan fleksibilitas dalam melakukan berbagai transaksi perbankan sehari-hari. Tabungan BritAma dilengkapi dengan fasilitas layanan modern seperti kartu ATM/debit, akses e-banking melalui mobile banking (BRImo) dan internet banking, serta dukungan jaringan kantor cabang dan ATM yang tersebar luas di seluruh Indonesia.

Di samping itu, Tabungan BritAma juga menawarkan berbagai fitur tambahan yang memberikan nilai lebih bagi nasabah, seperti kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan, transfer dana antarbank, serta penarikan tunai di berbagai jaringan ATM. Produk ini juga sering dikaitkan dengan program perlindungan asuransi dan berbagai promo menarik yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Dengan kombinasi antara kemudahan akses, kelengkapan fitur, serta dukungan teknologi perbankan yang terus berkembang, Tabungan BritAma menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat dalam menyimpan dana sekaligus melakukan aktivitas transaksi secara praktis, efisien, dan aman (Bank Rakyat Indonesia, n.d.).

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan sistematis dalam penelitian yang menggunakan data numerik untuk menganalisis fenomena. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis, mencari hubungan sebab-akibat, dan membuat generalisasi. Menurut Sujarweni (2014) Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Penelitian ini menggunakan desain survey, yang dimana sampel di ambil secara langsung dari populasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y), yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara

langsung kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya) yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang artinya nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Mahasiswa Aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Angkatan 2023-2025).

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian verifikatif. Penelitian Verifikatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji dan membuktikan besarnya Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Studi pada Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya).

Fokus utama penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas Produk Tabungan BritAma dan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data dari responden secara sistematis menggunakan instrumen penelitian yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas produk tabungan BritAma serta tingkat kepuasan nasabah.

Fokus utama dari analisis ini adalah untuk memberikan data yang jelas dan akurat mengenai pengaruh antara kualitas produk tabungan BritAma terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan mengonversi persepsi subjektif nasabah ke dalam data numerik yang terukur, penelitian ini diharapkan mampu memetakan sejauh mana dimensi kualitas produk berkontribusi secara signifikan dalam memenuhi ekspektasi nasabah, sehingga hasilnya dapat menjadi rujukan strategis bagi manajemen perbankan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di masa depan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	2	3	4
Kualitas Produk (X)	Kualitas produk adalah performansi, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan fitur produk yang memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas mencakup keunggulan produk dan kesesuaian spesifikasi, yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan melalui produk yang andal	1. Hasil Kinerja (<i>Performance</i>) a. Kecepatan sistem dalam memproses transaksi. b. Akurasi data pada buku tabungan atau aplikasi. c. Kemudahan akses dana melalui ATM/Mobile Banking.	Ordinal (Likert)
		2. Fitur (<i>Features</i>) a. Kelengkapan fitur pembayaran tagihan di BRIMO. b. Ketersediaan asuransi kecelakaan diri (Personal Accident).	Ordinal (Likert)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	2	3	4
	dan sesuai harapan (Tjiptono 2015).	c. Variasi limit transaksi harian yang ditawarkan.	
		3. Keandalan (<i>Reliability</i>) a. Keamanan saldo nasabah dari risiko pembobolan. b. Jaringan ATM yang jarang mengalami gangguan teknis. c. Konsistensi layanan perbankan 24 jam.	Ordinal (Likert)
		4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) a. Kesesuaian suku bunga dengan standar yang dijanjikan. b. Kesesuaian potongan administrasi dengan informasi awal. c. Kepatuhan produk terhadap regulasi OJK/Bank Indonesia.	Ordinal (Likert)
		5. Daya Tahan (<i>Durability</i>) a. Masa aktif kartu ATM yang cukup lama. b. Ketahanan material fisik kartu (chip tidak mudah rusak). c. Keandalan sistem aplikasi dalam jangka panjang.	Ordinal (Likert)
		6. Kemampuan Melayani (<i>Serviceability</i>). a. Kemudahan prosedur pemblokiran kartu jika hilang. b. Kecepatan respons <i>Call Center</i>	Ordinal (Likert)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	2	3	4
		c. Kemudahan pembaruan data nasabah.	Ordinal (Likert)
		7. Estetika (<i>Aesthetics</i>) a. Desain dan tampilan pada buku tabungan yang modern dan elegan. b. Desain kartu ATM BritAma yang elegan. c. Tata letak menu aplikasi yang mudah dipahami.	
		8. Kualitas yang Dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>) a. Reputasi BRI sebagai bank terbesar di Indonesia. b. Kepercayaan masyarakat terhadap produk BritAma. c. rasa bangga menjadi nasabah BRI.	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan nasabah (Tjiptono 2015).	1. Kesesuaian Harapan a. Kesesuaian fitur tabungan BritAma dengan kebutuhan transaksi mahasiswa. b. Perasaan puas terhadap kemudahan pembukaan rekening. c. Kesesuaian antara biaya administrasi bulanan dengan fasilitas yang didapat.	Ordinal (Likert)
		2. Minat Berkunjung Kembali a. Keinginan untuk terus menggunakan produk tabungan BritAma di masa depan. b. Keandalan sistem saat bertransaksi di ATM	Ordinal (Likert)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	2	3	4
		c. Keamanan dana dan data pribadi selama menjadi nasabah BritAma.	
		3. Ketersediaan Merekomendasi a. Memberikan testimoni positif mengenai pengalaman menabung di BRI. b. Bersedia menyarankan produk BritAma kepada rekan mahasiswa lainnya. c. Menceritakan hal-hal positif mengenai tabungan BritAma	Ordinal (Likert)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Partisipasi Observasi

Partisipasi observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung aktivitas yang sedang berlangsung (Hardani et al., 2020). Penulis melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian guna mengamati fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, penulis secara langsung mengamati penggunaan kartu ATM BritAma serta proses transaksi untuk mengidentifikasi kendala teknis seperti kegagalan sistem atau kartu yang tidak terbaca yang dikeluhkan oleh para nasabah dan mengamati keluhan nasabah terkait biaya administrasi tabungan BritAma yang mahal.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada (Arifudin, 2021). Penulis melakukan pengambilan foto saat kegiatan wawancara dengan supervisor bank sebagai bukti pelaksanaan penelitian di lapangan

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2018). Studi pustaka dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti sumber buku, sumber jurnal ilmiah, dan artikel. Studi ini berfungsi untuk memperkuat landasan teori, memahami masing masing variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), serta membandingkan hasil penelitian terdahulu yang relavan dengan topik yang akan diteliti.

4. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Bahri, 2018). Kuesioner ini dibagikan kepada sampel nasabah Tabungan BritAma Bank BRI (Mahasiswa aktif Jurusan D-3 Perbanka dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi).

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang diperlukan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka, dalam penelitian ini variabel independent yaitu Kualitas Produk (X), sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Untuk memperoleh data yang tepat, penelitian ini memanfaatkan Skala Likert, di mana para responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek kualitas produk Tabungan BritAma. Sebagai ilustrasi, skor yang rendah mencerminkan ketidakpuasan atau kualitas yang kurang baik, sedangkan skor yang tinggi menunjukkan kualitas yang sangat baik. Demikian juga pada variabel Kepuasan Nasabah, pengukuran dilakukan secara kuantitatif untuk menilai sejauh mana ekspektasi dapat terpenuhi. Total skor yang diperoleh dari setiap responden kemudian akan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis penelitian, sehingga tingkat pengaruh antara kedua variabel tersebut dapat diukur dengan cara yang objektif dan terukur.

- b. Sumber Data

Dalam usaha untuk menganalisis data dan mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi, peneliti melaksanakan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data diperoleh dari:

1. Menurut Sugiyono (2016) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah

data yang didapatkan langsung dari sumber atau responden. Data primer bisa didapatkan lewat wawancara langsung maupun wawancara tak langsung, observasi, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner (Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, 2023). Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi nasabah terkait kualitas produk Tabungan BritAma serta mengukur kepuasan pengguna.

Penelitian ini memanfaatkan kuesioner tertutup sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data. Kuesioner tertutup dipilih karena memberikan pilihan jawaban yang telah ditentukan secara sistematis, sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban dengan cepat. Dalam pelaksanaannya, setiap item pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur indikator-indikator dari variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) yang telah dijelaskan dalam operasional variabel. Untuk mengukur persepsi responden, peneliti menggunakan Skala Likert dengan lima tingkat penilaian. Penggunaan skala ini bertujuan untuk mendapatkan data yang bersifat interval dari jawaban responden yang bersifat kualitatif. Adapun tingkatan skor yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Skor 5 (Sangat Setuju/SS): Menunjukkan responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan.
- b) Skor 4 (Setuju/S): Menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diberikan.

- c) Skor 3 (Netral/N): Menunjukkan responden merasa ragu-ragu atau berada di posisi tengah.
- d) Skor 2 (Tidak Setuju/TS): Menunjukkan responden tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan.
- e) Skor 1 (Sangat Tidak Setuju/STS): Menunjukkan responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Menurut Sugiyono (2019:146) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

2. Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder sebagai sumber informasi tambahan untuk memperkuat analisis. Data sekunder didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau lembaga tertentu sebelumnya dan

tersedia dalam bentuk yang sudah terdokumentasi. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang mendalam dengan merujuk pada buku-buku teks perbankan, jurnal ilmiah, serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan variabel kualitas produk dan kepuasan nasabah. Pemanfaatan data sekunder dapat memberikan konteks tambahan, memperkuat analisis kuantitatif, serta menyajikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai variabel bebas (Kualitas Produk) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) dalam penelitian ini.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Rachmayani, 2015). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 534. Populasi sebanyak 534 ini diambil dari data internal kampus jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa ada 105 mahasiswa yang menggunakan produk tabungan BritAma. Populasi sebanyak 105 ini berdasarkan penyebaran instrument digital berupa Google Formulir yang di sebarakan ke setiap Angkatan 2023-2025 untuk mengidentifikasi pengguna produk tabungan BritAma tersebut.

Studi pada Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya di pilih peneliti menghadapi batasan operasional dalam mengakses nasabah bank secara langsung akibat protokol

kerahasiaan data nasabah serta prosedur perizinan yang rumit. Mengingat bahwa mahasiswa merupakan kelompok pengguna aktif Tabungan BritAma dengan karakteristik yang homogen baik dari segi usia maupun latar belakang Pendidikan maka kelompok ini ditetapkan sebagai unit analisis yang representatif. Selain efisiensi geografis, penggunaan populasi mahasiswa juga memastikan ketersediaan responden yang memiliki literasi digital yang tinggi, sehingga data yang diperoleh melalui instrumen penelitian menjadi lebih akurat dan objektif. Penelitian ini tetap relevan untuk memahami dinamika generasi muda dalam kegiatan menabung, sekaligus efisien dari segi waktu dan biaya, meski generalisasi hasil terbatas pada konteks pengguna aplikasi serupa atau Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan sampling jenuh atau sensus.

Menurut Sugiyono (2019) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena populasi terlalu kecil dan peneliti ingin membuat generalisasi dengan taraf kesalahan yang kecil. Metode sensus digunakan karena populasi yang ada masih terjangkau oleh peneliti Oleh karena itu, data yang diperoleh diharapkan dapat

mencerminkan kondisi populasi dengan lebih akurat tanpa adanya kesalahan dalam pengambilan sampel

Berikut kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini meliputi:

- a. Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya
- b. Berusia 19 hingga 23 Tahun

3.2.4 Model Penelitian

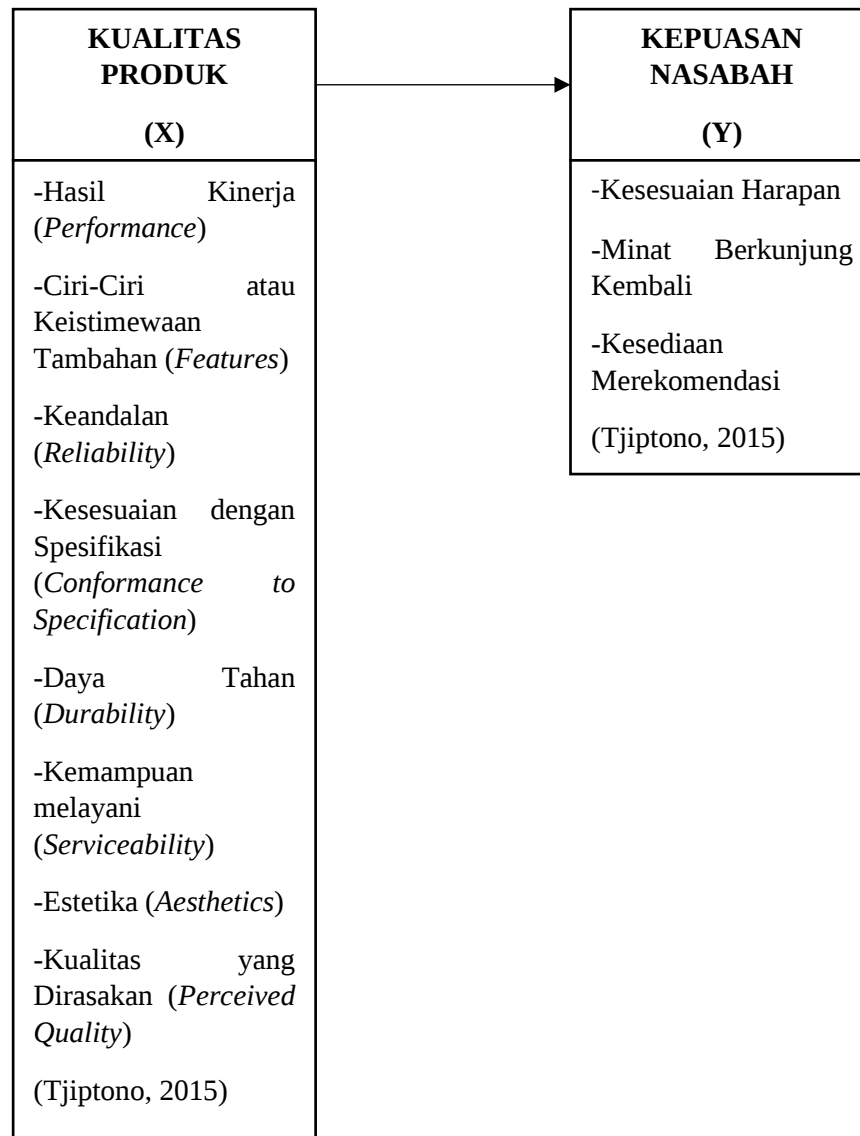
Model penelitian ini merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Studi Kasus pada Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya). Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (Independen): Variabel bebas (independen) adalah variabel yang memengaruhi, menjadi sebab perubahan, atau timbulnya variabel terikat (dependen) dalam suatu penelitian. Variabel ini bersifat mandiri, dapat dimanipulasi, diubah, atau dipilih oleh peneliti untuk mengamati

dampaknya terhadap variabel lain. Sering disebut sebagai variabel stimulus, pengaruh, atau prediktor. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Produk Tabungan BritAma (X).

2. Variabel Terikat (Dependen): Variabel Terikat (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi, menjadi akibat, atau yang diukur untuk melihat dampak dari variabel bebas (independen) dalam penelitian. Disebut juga variabel *output*, kriteria, atau konsekuen (sering dilambangkan Y), variabel ini merupakan pusat perhatian utama penelitian yang nilainya bergantung pada perubahan variabel lain. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Berikut adalah gambar model penelitian di bawah ini:



Gambar 3. 1 Model Penelitian

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara kualitas produk Tabungan BritAma (variabel bebas), dan Kepuasan Nasabah (variabel terikat) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Dalam konteks ini, pengujian validitas menjamin bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk menilai kualitas produk dan kepuasan pelanggan benar-benar mencerminkan aspek yang ingin diukur, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan/ pernyataan. Pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} . (Kamil & Bastian, 2021).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang menilai konsistensi antar-item pada kuesioner.

Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1, dengan kriteria penafsiran sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

2. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2018: 19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji hipotesis. Statistik deskriptif dapat menjelaskan variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian ini. Statistik deskriptif juga menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Penelitian ini menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$NJl = \frac{\text{NILAI TERTINGGI} - \text{NILAI TERENDAH}}{\text{JUMLAH KRITERIA PERNYATAAN}}$$

3. *Method of Successive Intervals* (MSI)

Dalam penelitian ini *Method of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi skala interval. Hal ini berlaku untuk variabel dependen dan variabel independen. Menurut Sugiyono (2019) langkah-langkah dalam menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) sebagai berikut:

- a. Mengamati dan memperhatikan setiap butir tanggapan responden dari kuesioner yang disebarkan.
- b. Setiap butir yang ditentukan akan dihitung masing-masing frekuensi tanggapan responden.
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyak responden dan hasilnya disebut proposi.
- d. Menentukan proposi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proposi secara berurutan perkolom skor.
- e. Menggunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk proposi kumulatif yang diperoleh.
- f. Menentukan tinggi dengan densitas untuk setiap nilai yang diperoleh.
- g. Menentukan nilai skala (*scale value/SV*).

$$SV = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

- h. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus:

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SV \text{ min}]$$

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas

digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji kolmogorov smirnov. Pengambilan kesimpulan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, data berdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi homoskedastisitas (Ghozali, 2018).

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Pengukuran hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dapat menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berpengaruh dan tidaknya variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat diuji menggunakan analisis regresi linier sederhana (Sugiyono 2017). Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk melihat Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa D-

3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya). Bentuk persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

- a) X = Kualitas Produk
- b) Y = Kepuasan Nasabah
- c) a = Konstanta
- d) b = Koefisien regresi

6. Uji Hipotesis

Uji-T adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis nol. Uji-T adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menguji perbedaan signifikan antara dua kelompok yang memiliki sampel kecil (biasanya $n < 30$) dan distribusi data yang tidak terdistribusi normal. Uji-t menggunakan nilai statistik yang dihitung berdasarkan perbedaan antara rata-rata dua kelompok, serta variabilitas dan ukuran sampel dari masing-masing kelompok. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif antara Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

H_1 : Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

7. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016) koefisien determinasi (R^2) adalah alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antar nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas.

Menurut Ghozali (2019) Kriteria uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) R^2 mendekati 0 maka kemampuan model sangat lemah
- 2) R^2 mendekati 1 maka kemampuan model sangat kuat