

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejarah Bank Rakyat Indonesia dimulai pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah, yang didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja sebagai lembaga keuangan yang bertujuan mengelola dan menyalurkan dana bagi masyarakat pribumi secara sederhana. Pada masa pemerintahan kolonial Belanda, lembaga ini mengalami beberapa kali perubahan nama, antara lain menjadi Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren dan kemudian dikenal sebagai Volksbank. Lembaga ini berfungsi sebagai bank simpan pinjam yang mendukung kegiatan ekonomi rakyat dan aparatur pribumi dengan layanan keuangan yang masih terbatas namun berkelanjutan.

Pada masa pendudukan Jepang antara tahun 1942 hingga 1945, bank ini kembali mengalami perubahan nama menjadi Syomin Ginko. Setelah Indonesia merdeka, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946, lembaga tersebut ditetapkan secara resmi sebagai Bank Rakyat Indonesia. Selanjutnya, pada tahun 1960, pemerintah mengubah nama Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan sebagai bagian dari kebijakan nasional untuk memperkuat sektor pertanian dan perikanan. Namun demikian, melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1968, pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia dan menetapkan sebagai bank umum yang berperan dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah.

Seiring dengan perkembangan industri perbankan nasional, berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, status Bank Rakyat Indonesia diubah menjadi perseroan terbatas dengan nama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Perubahan status ini menandai langkah penting BRI dalam menerapkan pengelolaan perusahaan yang lebih profesional dan berorientasi pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pada tanggal 10 November 2003, BRI resmi menjadi perusahaan terbuka dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BBRI, sehingga membuka peluang partisipasi publik dalam kepemilikan saham dan memperkuat struktur permodalan perusahaan.

Dalam rangka pengembangan usaha dan perluasan layanan, pada tahun 2007 BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha yang kemudian diubah menjadi PT Bank BRI Syariah sebagai bagian dari pengembangan layanan perbankan berbasis syariah. Pada tahun 2009, BRI berhasil mengintegrasikan seluruh jaringan unit kerjanya secara real time online, yang mencakup ribuan unit kerja yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perbankan.

Memasuki tahun 2011, BRI melakukan pemecahan nilai nominal saham atau stock split sebagai upaya meningkatkan likuiditas saham di pasar modal, serta melanjutkan penguatan struktur usaha melalui pengembangan anak perusahaan dan perluasan jaringan layanan. Hingga tahun 2016, BRI terus memperkuat posisinya sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dengan memperluas jaringan kantor, unit layanan, dan e-channel, serta mengembangkan layanan digital dan program inklusi keuangan seperti BRILink yang bertujuan menjangkau masyarakat di wilayah pedesaan dan terpencil. Pada periode ini, BRI semakin menegaskan perannya sebagai

bank yang berfokus pada pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah serta peningkatan kualitas layanan perbankan secara berkelanjutan.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

- Visi

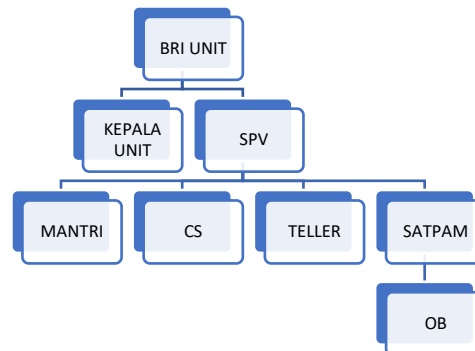
Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

- Misi

- 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 BRI Kantor Unit Cisayong

Gambar 2.1 Struktur Organisasi BRI Unit Cisayong



3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan eksplanatori, yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis pengaruh kualitas aplikasi mobile banking BRI Mo terhadap kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2022:9) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang artinya nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian eksplanatori karena bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cisayong. Penelitian ini berfokus pada bagaimana nasabah menilai kualitas layanan mobile banking BRImo dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji fenomena yang terjadi berdasarkan data yang diperoleh dari responden tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Melalui metode kuantitatif, data penelitian dikumpulkan dari responden yang merupakan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cisayong dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas aplikasi BRImo serta memberikan gambaran yang jelas mengenai penilaian nasabah terhadap layanan mobile banking yang disediakan oleh bank.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRImo adalah kemampuan aplikasi BRImo dalam menyediakan layanan perbankan digital yang mudah, cepat, aman, dan andal sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan nasabah (Kotler & Keller, 2016).	a. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1. Menu dan fitur dalam aplikasi mudah dipahami 2. Proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat	Skala Ordinal
2		b. <i>Reliability</i>	1. Sistem dapat diakses setiap saat tanpa kendala 2. Fitur dalam aplikasi berfungsi dengan baik	
3		c. <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layanan)	1. Informasi saldo dan mutasi ditampilkan secara akurat 2. Layanan dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah	
4		d. <i>Privacy</i> (Keamanan/Privasi)	1. Tersedia fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometrik	

5		e. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2. Nasabah percaya terhadap keamanan aplikasi BRImo	
6		f. <i>Compensation</i> (Kompensasi)	1. Keluhan pengguna ditangani dengan cepat 2. Informasi bantuan dalam aplikasi mudah dipahami	
7		g. <i>Contact</i>	1. Memberikan kompensasi jika terjadi kesalahan transaksi 2. Memberikan Solusi yang adil atas kerugian pengguna 1. Pengguna mudah menghubungi layanan pelanggan 2. Tersedia layanan bantuan <i>call center</i>	
1	Kepuasan Nasabah Menurut Philip Kotler dan Keller (2019:138), adalah perasaan senang atau kecewa yang	a. Kinerja Produk	1. Layanan digital memenuhi harapan nasabah. 2. Nasabah merasa hasil layanan sesuai harapan.	Skala Ordinal

	muncul setelah			
2	membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan sebelumnya.	b. Kenyamanan Penggunaan	1. Nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi. 2. Desain dan navigasi mudah dipahami.	
3		c. Kepercayaan dan Keamanan	1. Nasabah merasa aman saat bertransaksi. 2. Data pribadi terlindungi dengan baik.	
4		d. Loyalitas Potensial	1. Bersedia terus menggunakan mobile banking. 2. Akan merekomendasikan kepada orang lain.	
5		e. Keluhan dan Penanganan	1. Nasabah jarang mengeluh. 2. Jika mengeluh, penanganannya cepat dan memuaskan.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2023:293), 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.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

A. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau dapat diukur secara numerik. Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) adalah kualitas aplikasi mobile banking BRIImo, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah. Data penggunaan aplikasi BRIImo dan kepuasan nasabah diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terstruktur. Responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BRIImo serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

B. Jenis data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2022:213), data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Cisayong yang menggunakan aplikasi BRIImo.

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal dengan lima alternatif jawaban, yaitu: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lain yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan, serta dokumen yang berkaitan dengan penggunaan layanan mobile banking BRIImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Data sekunder digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai hubungan antara kualitas aplikasi BRI_{Mo} (X) dan kepuasan nasabah (Y).

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 Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong yang menggunakan layanan mobile banking, seperti mobile banking, dan internet banking.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak *Supervisor (SPIV)* Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong, jumlah nasabah aktif pengguna layanan mobile banking BRI_{Mo} di Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong pada tahun 2025 adalah sebanyak 5.785 orang. Jumlah ini digunakan sebagai dasar perhitungan pengambilan sampel dalam penelitian ini.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut 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:

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

di mana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error level (Tingkat Kesalahan)

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

$N = 5.785$

$e = 10\%$

$$n = \frac{5.785}{1 + 5.785(0.1)^2} = \frac{5.785}{1 + 5.785(0.01)} = \frac{5.785}{1 + 0.05785} = \frac{5.785}{1.05785}$$

$n = 98,3$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi 5.785. Maka diperoleh sampel sebanyak 98,3. Peneliti akan mengambil sebanyak 100 responden dari

jumlah populasi nasabah pengguna *mobile banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cisayong.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah rancangan atau kerangka konseptual yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel-variabel dalam suatu penelitian ditetapkan, dianalisis, dan diuji. Model ini menggambarkan secara sistematis hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), dan sering dituangkan dalam bentuk diagram atau bagan untuk mempermudah pemahaman.

Pada penelitian ini menggunakan model penelitian asosiatif kuantitatif. Model penelitian asosiatif kuantitatif adalah suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk menguji atau mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan data berbentuk angka (kuantitatif). Dalam model ini, terdapat variabel bebas (independen), yaitu variabel yang diduga memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya suatu perubahan. Sementara itu, variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari perubahan pada variabel bebas. Model ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel yaitu Variabel independen adalah kualitas aplikasi *mobile banking* BRI^{Mo}, dan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2022) analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang

penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.2.5.1 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data penelitian yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas layanan aplikasi mobile banking BRImo dan kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2017), statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Melalui analisis statistik deskriptif, peneliti dapat mengetahui kondisi umum serta distribusi data dari variabel kualitas layanan aplikasi mobile banking BRImo terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cisayong. Dengan demikian, analisis ini dapat memberikan gambaran awal mengenai pola data penelitian sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis.

3.2.5.2 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022:121) uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas

merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.. Jika pertanyaan survei dapat digunakan untuk menentukan apa yang diukur, survei tersebut dianggap sah. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5, 4, 3, 2, dan 1.

- 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.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pengukuran reabilitas yang digunakan

dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS yakni dengan uji Cronbach Alpha.

Pada penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach Alpha untuk mengetahui indikator-indikator yang tidak tetap. Kriteria yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila Cronbach Alpha $> 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut reliabel.
- b. Apabila Cronbach Alpha $< 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Oleh karena itu, pengujian normalitas perlu dilakukan sebelum melanjutkan ke tahap analisis berikutnya karena distribusi normal menunjukkan bahwa model telah memenuhi salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi.

Untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, salah satunya melalui grafik Normal P–P Plot of Regression Standardized Residual. Pada grafik tersebut, normalitas dapat dilihat dari pola penyebaran titik-titik data. Jika titik-titik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

diagonal, maka residual dapat dikatakan berdistribusi normal. Namun, apabila titik-titik menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Selain menggunakan grafik, pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pada uji ini digunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi atau probabilitasnya. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data pada model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data pada model regresi dinyatakan tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa varians error tidak konstan pada seluruh data penelitian. Model regresi yang baik seharusnya memiliki varian residual yang tetap atau homogen, sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glejser. Pengujian tersebut dapat dilakukan melalui pengamatan grafik scatterplot maupun menggunakan uji koefisien korelasi Spearman (Priyastama, 2017).

Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi, dapat dilihat dari pola penyebaran titik pada grafik scatterplot antara standardized predicted value (ZPRED) dan studentized residual (SRESID). Pada grafik tersebut, sumbu Y menunjukkan nilai prediksi, sedangkan sumbu X menunjukkan residual, yaitu selisih antara nilai prediksi dengan nilai aktual. Apabila titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi dapat dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti bergelombang, menyempit, atau melebar, maka hal tersebut menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau dependent variable.

Analisis regresi linier sederhana digunakan apabila hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Melalui analisis ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas aplikasi mobile banking BRImo (X) dan variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cisayong. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

di mana:

X = Variabel bebas (Kualitas aplikasi mobile banking Brimo)

Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

Keterangan:

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien arah regresi

e = Standar error

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\Sigma Y (\Sigma X^2) - \Sigma X \Sigma XY}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \Sigma Y - \Sigma X \Sigma XY}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

3.2.5.4 Uji Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu model penelitian.

Dalam penelitian ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi mobile banking BRImo (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cisayong. Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

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

mana:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.2.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas aplikasi mobile banking BRIimo (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cisayong. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 atau $\alpha = 10\%$.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan tingkat signifikansi:

- a. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 diterima
- b. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_1 ditolak

Adapun rumus uji t adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Kualitas aplikasi mobile banking BRImo tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cisayong.

H_1 = Kualitas aplikasi mobile banking BRImo berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cisayong.