

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan segala sesuatu yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dengan tujuan memperoleh informasi sehingga bisa menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini berfokus pada kualitas layanan *Mobile banking* Digi dan kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki variabel independen (X) yaitu kualitas layanan *Mobile banking* Digi dan variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan layanan *Mobile banking* Digi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang bertempat di Jl. Cikatomas, Pakemitan, Kec. Cikatomas, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46193.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, yang disebut dengan nama Bank bjb didirikan berdasarkan oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi. Perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu *NV Denis (De Erste Naderlansche Indische Shareholding)* yang sebelumnya perusahaan ini bergerak di bidang bank hipotek. Pada tanggal 20 mei 1961 bank bjb dikukuhkan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan nama awal Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat kemudian diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat

Kemudian pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pada tahun 2000, Bank bjb menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan Bank Jabar Banten.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 20 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb.

Bank bjb atau Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan bank BUMD milik pemerintah provinsi Banten. Bank bjb dan Anak Perusahaan bank bjb telah memiliki 44 Kantor Cabang Konvensional, 6 Kantor Cabang Syariah, 135 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 15 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 48 Kantor Kas, 42 Payment Point, 1 mobil edukasi, 385 ATM. Pada bulan Januari jaringan kantor bank bjb bertambah 1 Kantor Cabang, 36 Kantor Cabang Pembantu, 4 Payment Point, 6 Mobil Edukasi dan 11 ATM.

Bank bjb telah memiliki nasabah sebanyak 1.293.157 yang terdiri dari 85,69% nasabah perorangan, 13,07% nasabah korporasi, dan 1,24% nasabah pemerintah. Selain itu bank bjb juga telah menyalurkan pinjamannya kepada 438.625 debitur di seluruh daerah operasional bank bjb.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

b. Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.

- 2) Menjadi *partner* utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- 3) Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- 4) Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Makna dan Logo Perusahaan



Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id/>.

Bank bjb mempunyai makna sebuah akronim yang mencerminkan kesederhanaan serta sifat modern masyarakat yang merupakan sasaran dari layanan bank ini. Nama tersebut mencerminkan transformasi Bank bjb untuk menjadi lebih efisien serta professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat diseluruh Indonesia.

Logo Bank bjb berbentuk sayap yang melambangkan sebuah tangan yang menjangkau jauh dan siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, pemegang saham serta seluruh masyarakat. Penggunaan tipografi dalam logonya merupakan pengembangan dari

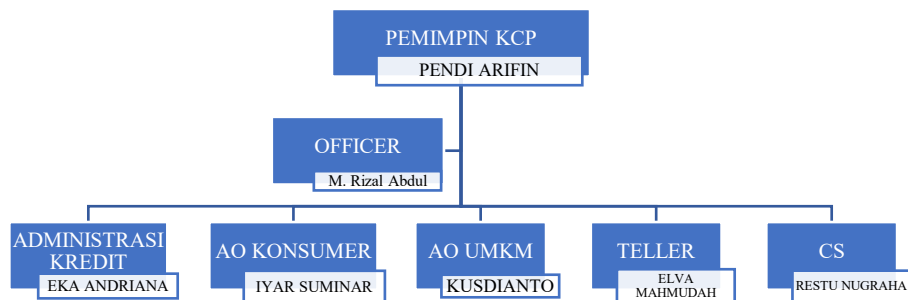
bentuk huruf *Alte Haas Grothesk*.

Pemilihan nama Bank bjb sendiri hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, inklusif serta mudah dikenali oleh masyarakat luas. Konfigurasi dari logo ini yaitu menggunakan konfigurasi logo primer.

Adapun warna-warna yang digunakan dalam logo Bank bjb yaitu:

1. Biru Tua yang mempunyai arti tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh serta mapan.
2. Biru Muda yang mempunyai arti visioner, fleksibel dan modern.
3. Kuning yang mempunyai arti melayani, kekeluargaan, dan tumbuh berkembang.

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Sumber: PT Bank bjb KCP Cikatomas, 2026

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yaitu menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, penelitian ini ditujukan pada populasi atau sampel khusus, dimana data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menggambarkan serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2024:15).

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2024:15) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena yang akan diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

Adapun pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2022:36). Metode verifikatif bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking Digi* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas layanan *Mobile Banking Digi* (X) karena variabel ini yang akan mempengaruhi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking Digi*.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu kualitas layanan *Mobile Banking Digi*. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi, diukur atau yang akan menjadi akibat dari perubahan variabel bebas.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Digi (X)	Kualitas layanan merupakan layanan aplikasi perbankan yang memberikan kemudahan, keamanan, serta kecepatan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat saluler atau <i>handphone</i> dengan menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> Digi PT. Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cikatomas. (Parasuraman et al., 2005).	a. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Ordinal (<i>Likert</i>)
		1. Aplikasi <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan	
		2. Menu dalam aplikasi <i>Mobile Banking</i> mudah dipahami	
		3. Transaksi dapat dilakukan dengan cepat.	
		b. Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	
		1. Produk dan layanan transaksi sesuai dengan yang ditawarkan.	
		2. Proses transaksi atau layanan selesai tepat waktu.	
		3. Fitur aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.	
		c. Keandalan (<i>Reliability</i>)	
		1. Aplikasi jarang mengalami <i>error</i> atau gangguan <i>system</i> .	
		2. Kepercayaan dalam memberikan informasi terkait transaksi yang dilakukan akurat	

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		dan dapat dipercaya. 3. Layanan yang diberikan berfungsi dengan baik dan dapat dipercaya.	
		d. Privasi (<i>Privacy</i>)	
		1. Data pribadi nasabah dilindungi dengan aman. 2. Keamanan dalam proses transaksi. 3. Sistem keamanan aplikasi dapat dipercaya.	
		e. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
		1. Memberikan informasi dan solusi dengan baik ketika mengatasi masalah. 2. Kecepatan dalam merespon keluhan nasabah. 3. Informasi mengenai masalah system disampaikan dengan jelas.	
		f. Kompensasi (<i>Compensation</i>)	
		1. Pihak bank akan memberikan tanggung jawab jika terjadi kesalahan <i>system</i>.	

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		2. Mendapatkan penanganan ketika mengalami kerugian.	
		3. Kepuasan dalam memberikan informasi dan penjelasan jika terjadi gangguan layanan.	
		g. Kontak (<i>Contact</i>)	
		1. Kemudahan dalam menghubungi layanan <i>customer service</i> .	
		2. Kecepatan dalam merespon nasabah ketika membutuhkan bantuan.	
		3. Informasi kontak layanan bantuan tersedia dengan jelas.	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki dari layanan PT. Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.	a. Harapan (<i>expectation</i>) 1. Memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan. 2. Harapan terkait fitur layanan lengkap dan mudah digunakan. 3. Layanan dapat memberikan keamanan saat bertransaksi.	Ordinal (<i>Likert</i>)

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	(Priansa, 2017).	b. Kinerja (<i>performance</i>)	
		1. Layanan yang diberikan memberi manfaat kepada nasabah. 2. Fitur <i>mobile banking</i> berfungsi dengan baik. 3. Proses transaksi berjalan dengan lancar.	
		c. Perbandingan (<i>comparison</i>)	
		1. Kinerja sebanding dengan harapan nasabah. 2. Layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi. 3. Layanan yang diberikan lebih praktis dibandingkan transaksi manual.	
		d. Pengalaman (<i>experience</i>)	
		1. Pengalaman yang baik saat menggunakan layanan. 2. Merasa puas setelah menggunakan layanan. 3. Pengalaman menggunakan	

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		layanan memberikan kesan positif bagi nasabah.	
		e. Konfirmasi (<i>confirmation</i>) dan Diskonfirmasi (<i>disconfirmation</i>)	
		1. Layanan yang diberikan melebihi ekspektasi. 2. Bersedia terus menggunakan layanan dimasa depan. 3. Merekomendasikan layanan kepada orang lain.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

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

a. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2024:219), Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

b. Observasi Langsung

Observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi yang terjadi dilapangan terkait objek penelitian. Teknik ini memiliki ciri yang spesifik dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya, karena berfokus pada perilaku serta peristiwa yang terjadi secara alami (Sugiyono, 2018:229).

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku ilmiah, artikel, jurnal, dokumen, angka dan gambar yang relavan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi antara penulis dengan nasabah dalam proses menjelaskan kuesioner penelitian dengan cara mengambil foto.

d. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan cara melakukan tanya jawab kepada sejumlah informan yang dapat memberikan penjelasan terkait masalah yang diteliti (Sugiyono, 2022:115).

e. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan metode yang mengumpulkan informasi dan data melalui berbagai sumber kepustakaan seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian (Anggresa et al., 2026).

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan yaitu data kuantitatif yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui *survey* dengan pertanyaan terstruktur yang kemudian akan diisi oleh nasabah pengguna *Mobile banking* Digi Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

b. Sumber Data

Untuk mengolah data dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi, peneliti akan melakukan proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari lapangan dari pemilik data kepada pengumpul data.

Kuesioner ini didesain dengan skala *Likert* bertingkat yang terdiri dari lima skala yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut Sugiyono (2024:152), Skala *Likert* yaitu untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial.

Skala ini tidak hanya digunakan untuk mengukur sikap positif, tetapi juga sikap negatif. Setiap pilihan jawaban diberi nilai, yang meminta partisipan untuk menunjukkan sikap mereka terhadap pernyataan yang diajukan.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kategori Jawaban	Pertanyaan Positif	Pertanyaan 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

Sumber: Diolah penulis, 2026

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi mencakup keseluruhan subjek yang akan diukur serta menjadi unit yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2024:130), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian akan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang menggunakan layanan aplikasi *Mobile banking* Digi. Berdasarkan data internal yang diperoleh dari pihak bank, jumlah nasabah pengguna aktif aplikasi *Mobile banking* Digi di Bank bjb KCP Cikatomas pada tahun 2025 adalah sebanyak 435 orang.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2024:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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, 2024:133).

Dalam penelitian ini, Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Nonprobability sampling* dengan metode yang diambil yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2024:138) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Berikut kriteria nasabah yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.
- b. Nasabah yang aktif menggunakan layanan aplikasi *Mobile banking* Digi pada tahun 2025 untuk melakukan transaksi perbankan.

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

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (error level) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$N = 435$ Nasabah

$e = 10\%$

$$\begin{aligned} n &= \frac{435}{1 + 435(10\%)^2} \\ &= 81,30 \\ &= 82 \end{aligned}$$

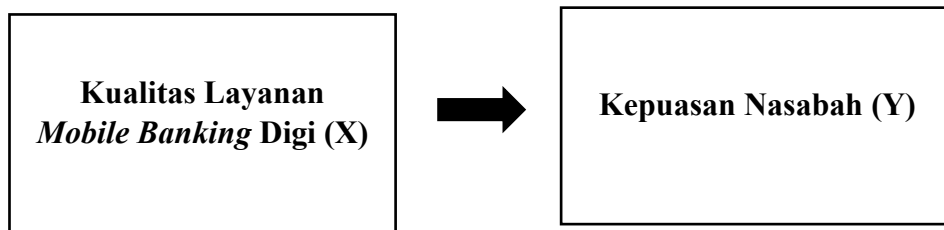
Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas dengan jumlah populasi sebanyak 435, maka sampel yang diperoleh adalah 81,30. Dengan jumlah tersebut peneliti akan mengambil sampel sebanyak 82 responden dari jumlah populasi nasabah pengguna aplikasi *Mobile banking* Digi pada Bank bjb KCP Cikatomas.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini menggunakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat dua

variabel, yaitu satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen).

Model penelitiannya disajikan sebagai berikut:



Gambar 3. 3 Model Penelitian

Sumber: Diolah Penulis, 2026

Keterangan:

X : Kualitas Layanan *Mobile Banking Digi* sebagai Variabel Independen

Y : Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Depeden

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang akan diteliti. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah dapat benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk dianalisis lebih lanjut. Validitas

diuji dengan cara validitas perhitungan menggunakan *Pearson correlation* dengan melihat korelasi skor masing-masing item pertanyaan yang dianggap valid, jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program computer SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi konsistensi dan keandalan instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* untuk mengukur antar item pada kuesioner. Nilai metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala 0 sampai 1. Dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$, maka data dianggap memiliki keandalan yang kuat.
- 2) Apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$, maka data dianggap memiliki keandalan yang mencukupi.
- 3) Apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$, maka data dianggap belum dapat diandalkan

3. Uji *Pilot Testing*

Sebelum kuesioner disebarluaskan kepada responden, peneliti akan terlebih dahulu melakukan pengujian terhadap instrumen penelitian yang digunakan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kejelasan serta kelayakan dari setiap butir pertanyaan dalam kuesioner. *Pilot testing* atau

uji coba (*try out*) dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden awal. Selain melalui *expert judgement*, uji coba ini bertujuan untuk menguji serta memperbaiki pertanyaan-pertanyaan yang digunakan sudah layak dan baik. Jumlah responden dalam *pilot testing* ini minimal 30 orang, sehingga data yang diperoleh dapat mendekati distribusi normal. Uji coba ini dikenal sebagai uji pilot atau *pilot study* (Sugiyono, 2013).

3.2.5.2 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018:19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan ringkasan tentang distribusi data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang sering muncul). Statistik deskriptif memberikan penjelasan dari variabel-variabel yang terdapat pada penelitian ini. Statistik deskriptif digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dengan menggunakan tabel, diagram, ukuran dan gambar.

Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan kuesioner kepada para nasabah dari PT Bank bjb. Untuk mengukur jawaban atau tanggapan dari responden maka metode yang digunakan yaitu skala *Likert*. Skala ini digunakan untuk mengevaluasi setiap pernyataan atau indikator yang diajukan kepada responden. Hasil jawaban dari responden akan dihitung secara frekuensi, kemudian dijumlahkan dan dicari nilai rata-ratanya. Nilai rata-rata tersebut akan dimasukkan ke dalam skala kontinu untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden.

Selanjutnya klasifikasi kategori jawaban ditentukan menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI) yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$NJ I = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Keterangan:

Nilai minimum = 1

Nilai maksimum = 5

NJI = Nilai Jenjang Interval

3.2.5.3 Uji *Metode Successive Interval* (MSI)

Metode Successive Interval atau MSI merupakan metode yang digunakan untuk mengubah data ordinal menjadi data interval melalui proses transformasi berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden. Ridwan dan Kuncoro (2017:30) menyatakan bahwa transformasi dengan MSI diperlukan karena data yang diperoleh dari instrumen penelitian berupa skala likert termasuk ke dalam data ordinal, sedangkan analisis statistik parametrik seperti uji asumsi klasik, regresi linier dan uji hipotesis mengharuskan data berskala interval. Maka penggunaan MSI ini bertujuan agar data memenuhi analisis statistik parametrik sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara lebih akurat.

3.2.5.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Untuk memastikan bahwa analisis statistik

parametrik dapat digunakan dengan tepat, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* serta bantuan SPSS.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji model regresi ketika terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:137). Pengujian ini sangat penting karena dapat memastikan kecocokan model regresi dengan menggunakan metode *Scatterplot*.

3. Uji Glajser

Uji Glajser merupakan salah satu metode dalam uji heteroskedastisitas yang digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Menurut Ghozali (2018:142), apabila nilai signifikan dari variabel independen lebih besar dari 0,05, maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Akan tetapi, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka akan terjadi heteroskedastisitas pada modal regresi.

3.2.5.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2024:300) Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Salah satu cara untuk mengukur hubungan antara satu variabel dengan yang lainnya yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier

seederhana dapat dilakukan untuk mencari pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel depeden (Y).

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana karena dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Digi terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank bjb. Bentuk persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Layanan

e = Error atau Tingkat kesalahan

3.2.5.6 Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi dari masing – masing koefisien dalam model regresi . Tujuannya untuk mengetahui apakah setiap variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara individu terhadap variabel dependen. Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh dari output SPSS, dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 3) Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka variabel independen terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{SEb}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

b = Koefisien regresi variabel independen

SE_b = Standar error dari koefisien regresi

Berdasarkan pengujian tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H_0 (Hipotesis Nol): Kualitas layanan *Mobile banking* Digi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_1 (Hipotesis Alternatif): Kualitas layanan *Mobile banking* Digi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97), Koefisien determinasi tidak hanya menunjukkan sejauh mana model regresi linier dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat, tetapi juga menunjukkan proporsi variasi

total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model regresi.

Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen yang menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kualitas yang baik.

Rumus R^2 adalah sebagai berikut:

$$KD - R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD: Koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien Korelasi