

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *user experience* dan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Penelitian ini memfokuskan pada dua variabel utama, yaitu *user experience* sebagai variabel independen (X) yang mencakup aspek *usability*, *attractiveness*, *effort*, *efficiency*, dan *emotional response*, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y) yang diukur melalui kesesuaian harapan, kepuasan penggunaan, kepuasan secara keseluruhan, dan kesediaan merekomendasikan.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Generasi Z yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BRImo dan terdaftar sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Pemilihan subjek ini didasarkan pada karakteristik Generasi Z sebagai kelompok yang tumbuh di era digital dan memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi, sehingga relevan dalam penelitian terkait pengalaman penggunaan layanan perbankan digital.

3.2 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara tertua di Indonesia. Sejarah Bank Rakyat Indonesia bermula pada tanggal 16 Desember 1895, ketika Raden Bei Aria Wirjaatmadja mendirikan sebuah lembaga keuangan bernama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* di Purwokerto. Lembaga ini didirikan dengan tujuan membantu masyarakat pribumi, khususnya kalangan priyayi dan pelaku usaha

kecil, agar terhindar dari praktik lintah darat/rentenir sekaligus menumbuhkan kebiasaan menabung di kalangan rakyat.

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, lembaga keuangan tersebut terus berkembang dan mengalami beberapa perubahan kelembagaan, namun tetap mempertahankan fokus utamanya sebagai bank yang melayani kepentingan masyarakat kecil dan sektor pertanian. Ketika Jepang menduduki Indonesia pada tahun 1942, aktivitas perbankan mengalami pembatasan, namun eksistensi lembaga keuangan rakyat masih tetap dipertahankan meskipun dalam ruang lingkup yang terbatas.

Setelah Indonesia merdeka, pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 menetapkan Bank Rakyat Indonesia sebagai bank pemerintah pertama di Indonesia. Dalam perjalanannya, kegiatan operasional BRI sempat terhenti akibat agresi militer Belanda pada tahun 1948. Namun setelah kondisi negara kembali stabil, Bank Rakyat Indonesia kembali beroperasi secara normal pada tahun 1949 dengan kantor pusat di Yogyakarta.

Pada tahun 1960, pemerintah melakukan peleburan beberapa bank negara ke dalam Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1960, di mana Bank Rakyat Indonesia menjadi bagian dari kebijakan tersebut. Selanjutnya, melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1968, pemerintah mengembalikan nama dan fungsi Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum yang berfokus pada pembiayaan sektor pertanian, koperasi, serta usaha kecil dan menengah.

Seiring dengan perkembangan industri perbankan nasional, status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) pada tahun 1992 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Perubahan status ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan daya saing BRI sebagai bank umum. Selanjutnya, pada tahun 2003, Bank Rakyat Indonesia resmi menjadi perusahaan terbuka setelah melaksanakan Penawaran Umum Perdana Saham (*Initial Public Offering/IPO*) dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia.

Hingga saat ini, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dikenal sebagai bank yang memiliki fokus utama pada pembiayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan jaringan pelayanan yang luas hingga ke pelosok daerah, BRI berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi kerakyatan di Indonesia serta terus berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang berkelanjutan dan berbasis teknologi.

3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan

3.2.1.1 Visi

Visi Bank Rakyat Indonesia adalah:

“The Most Trusted Lifetime Financial Partner for Sustainable Growth.”

Artinya menjadi Mitra Keuangan Seumur Hidup yang Paling Dipercaya untuk Pertumbuhan yang Berkelanjutan.

Visi ini mencerminkan komitmen BRI untuk terus menjadi institusi keuangan yang dapat diandalkan oleh nasabah sepanjang siklus hidup mereka, sambil berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia dan kawasan.

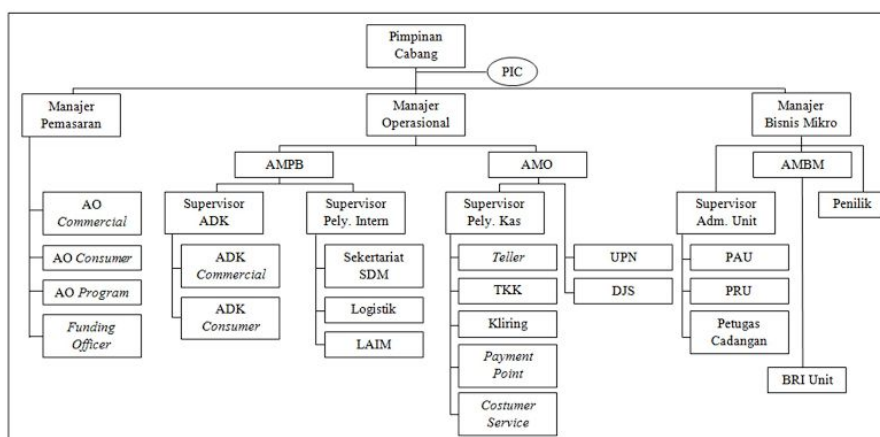
3.2.1.2 Misi

Bank BRI memiliki beberapa pernyataan misi yang dijabarkan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, yaitu:

1. Memberikan yang terbaik dalam setiap kegiatan perbankan dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.
2. Menyediakan pelayanan yang prima kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional, teknologi informasi yang handal, serta jaringan layanan yang produktif baik secara konvensional maupun digital.
3. Bekerja secara optimal dan baik dalam menciptakan keuntungan dan manfaat yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) dengan tetap memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) dan praktik tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

3.2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Gambar 3.1 Struktur Organisasi



Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Tasikmalaya, 2026

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dengan tujuan untuk menguji hipotesis melalui analisis data yang bersifat statistik. Pendekatan ini diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu menggunakan instrumen penelitian yang terstruktur. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang diteliti. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019), metode kuantitatif menekankan pada pengukuran objektif serta pengujian hipotesis melalui data numerik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengambil sebagian sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Pemilihan metode survei didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel *user experience* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen adalah *user experience* (X), yang mengkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi *mobile banking* BRImo. Pengukuran *user experience* dalam penelitian ini mencakup beberapa dimensi, yaitu *usability* (kegunaan), *attractiveness* (daya tarik), *effort* (kemudahan penggunaan), *efficiency* (efisiensi), serta *emotional response* (respon emosional). Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y), yang menunjukkan

tingkat kepuasan pengguna setelah memanfaatkan layanan BRImo dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi subjek penelitian, yaitu nasabah Generasi Z pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Instrumen penelitian menggunakan skala pengukuran untuk mengetahui persepsi responden terhadap pengalaman penggunaan aplikasi serta tingkat kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan layanan tersebut.

Melalui penerapan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan an empiris mengenai pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aplikasi *mobile banking*.

3.3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengkan kondisi variabel yang diteliti, khususnya terkait *user experience* dalam penggunaan aplikasi BRImo serta tingkat kepuasan nasabah Generasi Z di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

Sementara itu, pendekatan verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan kausal antara *user experience* dan kepuasan nasabah. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menjelaskan sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap

tingkat kepuasan yang dirasakan, berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
User experience (X)	<i>User experience</i> merupakan persepsi dan respons pengguna yang muncul selama dan setelah berinteraksi dengan sistem, yang mencakup aspek fungsional dan emosional (Perrig et al., 2024)	<i>Usability</i> (kegunaan)	1. Layanan mudah dipahami. 2. Layanan mudah dipelajari. 3. Layanan mudah digunakan.	Ordinal (Likert)
		<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	1. Tampilan layanan menarik. 2. Desain antarmuka nyaman dilihat.	Ordinal (Likert)
		<i>Effort</i> (Usaha / Kemudahan)	1. Pengguna tidak memerlukan usaha besar dalam menggunakan layanan. 2. Proses penggunaan terasa praktis.	Ordinal (Likert)
		<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1. Layanan merespons dengan cepat. 2. Proses penggunaan hemat waktu.	Ordinal (Likert)
		<i>Emotional response</i> (Respon Emosional)	1. Merasa nyaman saat menggunakan layanan. 2. Merasa aman saat menggunakan layanan. 3. Merasa puas secara emosional.	Ordinal (Likert)
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2016).	<i>Expectation Confirmation</i> (Kesesuaian Harapan)	1. Layanan yang digunakan sesuai dengan harapan nasabah. 2. Fitur yang tersedia memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. 3. Kinerja aplikasi sesuai dengan ekspektasi	Ordinal (Likert)

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
			sebelum digunakan.	
		<i>Repurchase Intention</i> (Minat Berkunjung Kembali)	1. Nasabah memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan di masa mendatang. 2. Nasabah menjadikan layanan sebagai pilihan utama dalam bertransaksi. 3. Nasabah bersedia menggunakan kembali aplikasi untuk berbagai kebutuhan transaksi.	Ordinal (Likert)
		<i>Word of Mouth</i> (Kesediaan Merekomendasikan)	1. Nasabah bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. 2. Nasabah menceritakan pengalaman positif kepada teman atau keluarga. 3. Nasabah memberikan penilaian atau ulasan positif terhadap layanan	Ordinal (Likert)

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Kuesioner (Angket): merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019: 219). Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi

responden terhadap *user experience* dalam penggunaan aplikasi BRImo serta tingkat kepuasan nasabah. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel yang telah ditetapkan dalam operasionalisasi variabel penelitian.

- b. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2019: 223). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati penggunaan layanan *mobile banking* BRImo oleh nasabah Generasi Z serta kondisi layanan digital yang tersedia di Bank BRI Kantor Cabang Tasikmalaya. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh an umum mengenai perilaku penggunaan aplikasi *mobile banking* serta interaksi nasabah dengan layanan digital perbankan.

3.3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif yang dianalisis dalam bentuk angka atau nilai numerik.

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau dapat diukur secara numerik sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis statistik. Data kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian secara objektif dan terukur, khususnya dalam mengidentifikasi pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2019), data kuantitatif merupakan data

yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*), sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik.

Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu nasabah Generasi Z pengguna aplikasi BRImo di wilayah Tasikmalaya. Instrumen kuesioner disusun menggunakan skala pengukuran tertentu (misalnya skala Likert) untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel *user experience* dan kepuasan nasabah. Hasil pengukuran tersebut kemudian dikonversi ke dalam bentuk angka sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk mengetahui tingkat hubungan dan pengaruh antar variabel.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:8), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau responden melalui proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tasikmalaya dari kelompok Generasi Z yang menggunakan aplikasi BRImo.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang menyediakan alternatif jawaban yang telah ditentukan sehingga responden dapat memilih jawaban yang paling sesuai

dengan persepsinya. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban. Menurut Sugiyono (2019:152), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

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

b. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk mendukung analisis penelitian, memperkuat landasan teoritis, serta memberikan an yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku referensi, laporan penelitian terdahulu, serta publikasi yang berkaitan dengan layanan *mobile banking*. Selain itu, data sekunder juga dapat diperoleh dari informasi mengenai aplikasi BRImo, seperti ulasan dan rating aplikasi yang tersedia pada platform distribusi aplikasi digital seperti *Google Play Store* dan *App Store*. Informasi tersebut dapat memberikan an mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi.

Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik *user experience*, *mobile banking*, dan kepuasan nasabah. Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi antara lain penelitian mengenai pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* serta penelitian yang membahas kualitas sistem dan pengalaman digital dalam layanan perbankan berbasis aplikasi.

Pemanfaatan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkuat analisis kuantitatif, memberikan konteks teoritis yang lebih luas, serta mendukung pemahaman mengenai hubungan antara variabel *User experience* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI^{mo}.

3.3.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2019), 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. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) generasi Z yang menggunakan layanan *mobile banking* BRI^{mo} pada wilayah kerja BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.

Dalam konteks Generasi Z, yang menurut Pew Research Center (2019) merupakan individu yang lahir sekitar tahun 1997–2012 dan tumbuh sebagai *digital natives*, ekspektasi terhadap kualitas pengalaman digital cenderung lebih tinggi. yang dikenal sebagai generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital dan memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Oleh karena itu, generasi ini dianggap relevan

sebagai subjek penelitian yang berkaitan dengan penggunaan layanan *mobile banking*, khususnya aplikasi BRI^{Mo} yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia.

Namun demikian, jumlah pasti nasabah generasi Z yang menggunakan layanan BRI^{Mo} di wilayah Tasikmalaya tidak dapat diketahui secara pasti karena keterbatasan akses terhadap data internal bank serta dinamika jumlah pengguna yang terus berubah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini populasi dianggap sebagai populasi yang tidak diketahui jumlahnya (*unknown population*). Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah nasabah generasi Z yang aktif menggunakan layanan *mobile banking* BRI^{Mo} di wilayah kerja BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.3.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2019). Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow, yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang tidak diketahui. Rumus ini mengacu pada pendapat Stanley Lemeshow et al. (1990) dalam buku *Adequacy of Sample Size in Health Studies* yang diterbitkan oleh World Health Organization (WHO), yang menjelaskan metode penentuan ukuran sampel untuk populasi yang tidak diketahui secara pasti.

Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

Z = nilai distribusi normal pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)

p = proporsi populasi yang diperkirakan (0,5 jika tidak diketahui)

d = tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dalam penelitian ini digunakan:

$Z = 1,96$ (tingkat kepercayaan 95%)

$p = 0,5$ (karena proporsi populasi tidak diketahui)

$d = 0,1$ (*margin of error* 10%)

Selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

Langkah perhitungannya:

1. Menghitung nilai Z^2

$$(1,96)^2 = 3,8416$$

2. Menghitung $p(1 - p)$

$$0,5(1 - 0,5) = 0,5 \times 0,5 = 0,25$$

3. Menghitung d^2

$$(0,1)^2 = 0,01$$

4. Memasukkan semua nilai ke dalam rumus

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \\ n &= \frac{0,9604}{0,01} \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 10%, maka jumlah sampel minimum yang diperoleh adalah 96 responden. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan minimal 96 responden

yang termasuk dalam kategori generasi Z dan menggunakan layanan *mobile banking* BRImo di wilayah BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel di atas menggunakan rumus Lemeshow, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden. Jumlah tersebut menjadi batas minimal responden yang harus dipenuhi dalam penelitian ini. Apabila pada proses pengumpulan data diperoleh responden yang memenuhi kriteria inklusi melebihi jumlah minimal tersebut, maka seluruh responden yang memenuhi kriteria dapat diikutsertakan dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Metode yang digunakan adalah *convenience sampling (accidental sampling)*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian, seperti nasabah generasi Z yang menggunakan aplikasi BRImo di wilayah kerja BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.

Penentuan sub populasi ini dilakukan agar responden yang diteliti benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami perilaku atau persepsi generasi Z terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, responden yang termasuk dalam sub populasi penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI).
2. Termasuk dalam kategori Generasi Z, yaitu individu yang lahir pada tahun 1997–2012 (Dimock, 2019).
3. Menggunakan aplikasi BRImo sebagai layanan *mobile banking*.
4. Berdomisili atau melakukan aktivitas perbankan pada wilayah kerja BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.

Dengan adanya pembatasan tersebut, diharapkan responden yang diperoleh benar-benar dapat merepresentasikan kelompok yang menjadi fokus penelitian.

3.3.4 Model Penelitian

Menurut Bagus (2024:523), model penelitian merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, serta menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Model ini membantu peneliti dalam memahami pola hubungan, baik yang bersifat kausal maupun korelasional, sehingga penelitian dapat disusun secara sistematis dan terarah. Selain itu, menurut Ibrahim et al. (2023) dalam Sijal (2024:12), model penelitian juga berfungsi sebagai kerangka konseptual dalam menganalisis keterkaitan antar variabel serta digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, model penelitian digunakan untuk menganalisis pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BRImo, sehingga dapat diketahui hubungan serta arah pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara lebih jelas dan terukur.

Berikut adalah model penelitiannya:

Gambar 4.2 Model Penelitian



3.3.5 Teknik Analisis Data

3.3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan an mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden penelitian tanpa melakukan generalisasi (Imam Ghozali, 2018:19). Analisis ini dilakukan melalui perhitungan nilai mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai yang paling sering muncul), serta standar deviasi untuk mengetahui kecenderungan dan sebaran data.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mengkan tanggapan responden terhadap variabel *user experience* dalam penggunaan aplikasi BRImo serta tingkat kepuasan nasabah Generasi Z pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

Selain itu, digunakan Nilai Jenjang Interval (NJI) untuk menentukan kategori penilaian pada setiap indikator penelitian. NJI berfungsi untuk mengelompokkan skor rata-rata ke dalam kriteria tertentu, seperti sangat rendah hingga sangat tinggi, sehingga memudahkan interpretasi hasil.

Rumus NJI adalah sebagai berikut:

$$NJI = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Jumlah\ kriteria\ pernyataan}$$

$$NJI = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1–5, sehingga:

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah kriteria pernyataan = 5

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh panjang interval sebesar 0,8 sehingga klasifikasi penilaian dapat disusun sebagai berikut:

Interval Kategori Penilaian:

Tabel 3. 1 Kriteria Interpretasi Skor Rata Rata

Interval Skor	Kategori Penilaian
1,00 – 1,80	Tidak Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Hasil perhitungan NJI ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menginterpretasikan nilai rata-rata jawaban responden pada setiap variabel penelitian, sehingga dapat diketahui tingkat penilaian responden terhadap *user experience* dan kepuasan nasabah.

3.3.5.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Wahyuning, 2021:93). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur variabel *User experience* dan Kepuasan Nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BRImo.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment Correlation*. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ pada tingkat signifikansi 0,05. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 27 for Windows.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya (Wahyuning, 2021:100). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *User experience* dan Kepuasan Nasabah.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 sampai dengan 1 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, maka instrumen memiliki reliabilitas tinggi.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka instrumen memiliki reliabilitas cukup.
3. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$, maka instrumen dianggap tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 27 for Windows.

3.3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data yang digunakan telah memenuhi persyaratan analisis statistik parametrik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk memperoleh model

regresi yang baik dan tidak bias, sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan secara tepat (Imam Ghozali, 2018).

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan skala Likert yang secara teoritis bersifat ordinal. Oleh karena itu, sebelum dilakukan uji asumsi klasik, data terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Transformasi ini dilakukan agar data memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan teknik statistik parametrik seperti regresi linier.

Method of Successive Interval (MSI) merupakan teknik transformasi data yang digunakan untuk mengubah data ordinal menjadi data interval dengan cara menghitung proporsi kumulatif, menentukan nilai z (*z-score*), serta mengonversinya ke dalam nilai skala interval berdasarkan distribusi normal. Melalui proses ini, jarak antar kategori pada skala Likert diasumsikan menjadi sama, sehingga data lebih memenuhi asumsi analisis statistik parametrik.

Setelah proses transformasi data dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, dan uji lainnya sesuai kebutuhan model penelitian.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018:161). Uji normalitas penting dilakukan sebagai syarat dalam analisis regresi linear. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS 27 for Windows. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2018:137). Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola pada grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya menggunakan bantuan SPSS 27 for Windows.

3.3.5.4 Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:101). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh *User experience* terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara *user experience* terhadap kepuasan nasabah

Generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

H_1 : Terdapat pengaruh antara *user experience* terhadap kepuasan nasabah Generasi

Z dalam menggunakan *mobile banking* BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS 27.0 for Windows dengan kriteria sebagai berikut:

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

3.3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *User experience* terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.