

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variabel atau fenomena yang menjadi fokus kajian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti meliputi Kualitas Layanan Digital sebagai variabel independen (X) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen (Y). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo.

Penelitian dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian dengan tujuan penelitian, yaitu memperoleh data dari nasabah pengguna aplikasi BRImo yang menjadi responden penelitian. Melalui lokasi tersebut, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang relevan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah Indonesia yang didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. BRI dikenal sebagai salah satu bank tertua di Indonesia yang hingga saat ini masih beroperasi dan

berkembang dalam mendukung kegiatan perekonomian nasional, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dalam perkembangannya, BRI memiliki jaringan operasional yang luas, salah satunya melalui BRI Unit Sukahaji yang berada di bawah Kantor Cabang BRI Majalengka. Unit ini dibentuk untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Sukahaji dan sekitarnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi, BRI juga melakukan transformasi digital melalui layanan *mobile banking* BRImo yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara lebih cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat digital. Hal ini menunjukkan bahwa BRI terus berupaya meningkatkan kualitas layanan perbankan baik secara konvensional maupun digital.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

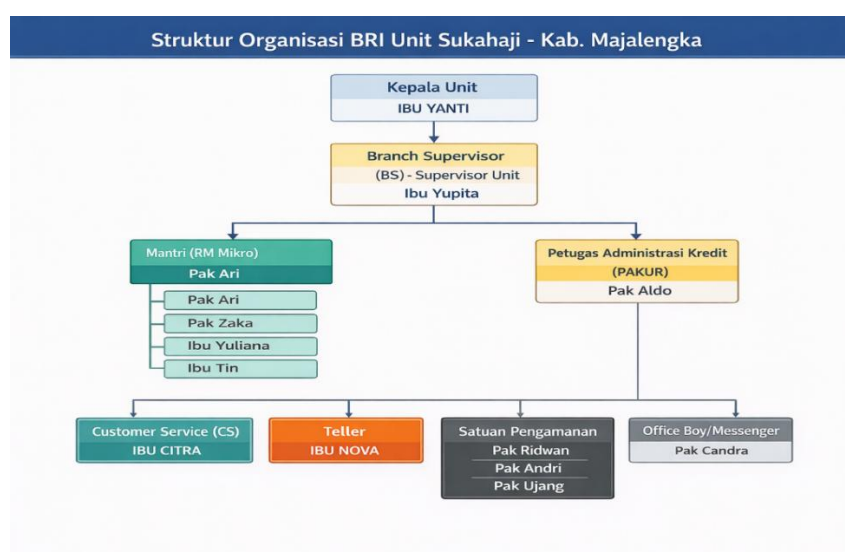
“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion”, yaitu menjadi grup perbankan paling bernilai di Asia Tenggara serta menjadi pelopor dalam inklusi keuangan.

b. Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas serta didukung oleh sumber daya manusia yang profesional.
2. Menyediakan produk dan layanan perbankan yang inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memanfaatkan perkembangan teknologi digital.

3. Memberikan nilai tambah yang optimal kepada para pemangku kepentingan melalui kinerja perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.
4. Mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya melalui pemberdayaan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Bank BRI Unit Sukahaji Majalengka

Sumber : PT. BRI UNIT Sukahaji Majalengka

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2023:8), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Adapun penjelasan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, model penelitian, serta teknik analisis data diuraikan pada subbab berikutnya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2023), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan hubungan kausal menunjukkan adanya hubungan yang bersifat sebab akibat, di mana suatu variabel memengaruhi variabel lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagaimana telah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner yang selanjutnya dianalisis dengan teknik statistik.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan digital BRImo bertindak sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan nasabah bertindak sebagai variabel dependen (Y). Melalui penelitian asosiatif kausal, hubungan sebab akibat antara kedua variabel tersebut dianalisis untuk mengetahui apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses menerjemahkan konsep variabel penelitian ke dalam dimensi, indikator, dan item pernyataan yang dapat diukur secara empiris. Menurut Sugiyono (2023), operasionalisasi variabel bertujuan memberikan batasan yang jelas terhadap variabel penelitian sehingga memudahkan proses pengumpulan data, pengukuran, dan analisis data.

1. Variabel independen (X)

Dalam penelitian ini variabel independen adalah Kualitas Layanan Digital yang mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Laukkanen (2020), yang diukur melalui dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), keamanan (*security*), dan efisiensi layanan (*efficiency*).

2. Variabel dependen (Y)

Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah yang mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Lestari dan Nugroho (2022), yang diukur melalui dimensi kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang selanjutnya dikembangkan menjadi item-item pernyataan pada kuesioner sesuai dengan karakteristik objek penelitian. Seluruh item diukur menggunakan Skala Likert dengan tingkat pengukuran ordinal. Rincian operasionalisasi variabel disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas Layanan Digital (<i>X</i>)	Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital BRImo dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan secara digital (Laukkanen, 2020).	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	1. Saya mudah memahami fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BRImo. 2. Saya mudah mengoperasikan aplikasi BRImo saat melakukan transaksi. 3. Saya mudah melakukan transaksi melalui aplikasi BRImo.	Ordinal
		Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	1. Proses transaksi pada aplikasi BRImo berlangsung dengan cepat. 2. Sistem BRImo dapat berfungsi dengan baik saat digunakan.	Ordinal
		Keamanan (<i>Security</i>)	1. Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan BRImo. 2. Saya merasa transaksi yang dilakukan melalui	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			BRImo terlindungi dengan baik. 3. Sistem keamanan BRImo mampu melindungi akun pengguna dari penyalahgunaan.	
		Efisiensi Layanan (<i>Efficiency</i>)	1. Aplikasi BRImo dapat diakses dengan cepat ketika digunakan. 2. BRImo membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi perbankan. 3. Penggunaan BRImo membuat aktivitas perbankan menjadi lebih praktis dan efisien.	
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan puas nasabah setelah menggunakan layanan BRImo berdasarkan kesesuaian harapan, pengalaman penggunaan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain (Lestari & Nugroho, 2022).	Kesesuaian Harapan	1. Performa aplikasi BRImo sesuai dengan harapan saya. 2. Fitur-fitur BRImo sesuai dengan kebutuhan transaksi saya.	Ordinal
		Kepuasan Keseluruhan	1. Saya merasa puas terhadap kualitas layanan BRImo. 2. Saya merasa nyaman	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			menggunakan aplikasi BRIImo. 3. Saya merasa puas menggunakan BRIImo secara keseluruhan.	
		Minat Menggunakan Kembali	1. Saya berminat untuk terus menggunakan BRIImo di masa mendatang. 2. Saya akan tetap menggunakan BRIImo untuk kebutuhan transaksi perbankan. 3. Saya menjadikan BRIImo sebagai salah satu pilihan utama dalam bertransaksi.	Ordinal
		Kesediaan Merekomendasikan	1. Saya bersedia merekomendasikan BRIImo kepada orang lain. 2. Saya bersedia memberikan penilaian positif terhadap BRIImo. 3. Saya bersedia menyampaikan pengalaman penggunaan BRIImo kepada orang lain.	Ordinal

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut saling melengkapi dalam mendukung proses pengumpulan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama tanpa melalui perantara. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka untuk memperoleh informasi mengenai persepsi responden terhadap kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah.

Instrumen penelitian menggunakan Skala Likert dengan lima alternatif jawaban untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Adapun pemberian skor pada Skala Likert disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Likert

Kategori Jawaban	Pertanyaan Positif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti dokumentasi perusahaan, laporan yang tersedia, buku, jurnal ilmiah, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

3.2.4 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Menurut Sugiyono (2023:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Oleh karena itu, sampel yang dipilih harus mampu mewakili karakteristik populasi agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara tepat. Selain itu, Adil et al. (2023:78) menjelaskan bahwa ukuran sampel merupakan jumlah responden yang diambil dari suatu populasi untuk digunakan sebagai sumber data dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka yang berdasarkan data perusahaan berjumlah 1.487 nasabah. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, penelitian ini menggunakan sebagian anggota populasi yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2023:131), non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara itu, purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan responden yang memenuhi karakteristik tertentu sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Meskipun menggunakan teknik purposive sampling, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai acuan untuk memperoleh jumlah responden yang *representatif*. Rumus Slovin digunakan sebagai berikut:

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

- a n : jumlah sample
- b N : jumlah populasi
- c e : *margin of error* (Tingkat kesalahan) 10%

Diketahui jumlah populasi (N) nasabah pengguna BRI Mo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka adalah sebanyak 1.487 nasabah. Dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% (0,1) sebagai berikut:

$$N = 1487 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{1487}{1 + 1487(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1487}{1 + 1487(0,01)}$$

$$n = \frac{1487}{15,87}$$

$$n = 93,70$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 93,70 responden. Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka hasil tersebut dibulatkan menjadi 94 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.
2. Merupakan pengguna aplikasi BRImo di Unit Sukahaji Majalengka.
3. Pernah menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transaksi minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir.

Kriteria tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman aktual dalam menggunakan aplikasi BRImo sehingga mampu memberikan jawaban yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan persepsi responden mengenai kualitas layanan digital serta kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas layanan digital BRImo dan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2023:203), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan serta penggunaan aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi layanan digital BRImo serta kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Kuesioner (*Angket*)

Menurut Sugiyono (2023:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian dan disebarkan kepada 94 responden yang telah memenuhi kriteria purposive

sampling. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan Google Form. Setiap item pernyataan diukur menggunakan Skala Likert lima tingkat untuk memperoleh data mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital BRImo dan tingkat kepuasan nasabah.

3. Kajian Pustaka

Menurut (Sugiyono, 2023:84) kajian pustaka merupakan kegiatan mengumpulkan berbagai informasi dari buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun kerangka berpikir dan mengembangkan hipotesis penelitian.

3.2.6 Model Penelitian

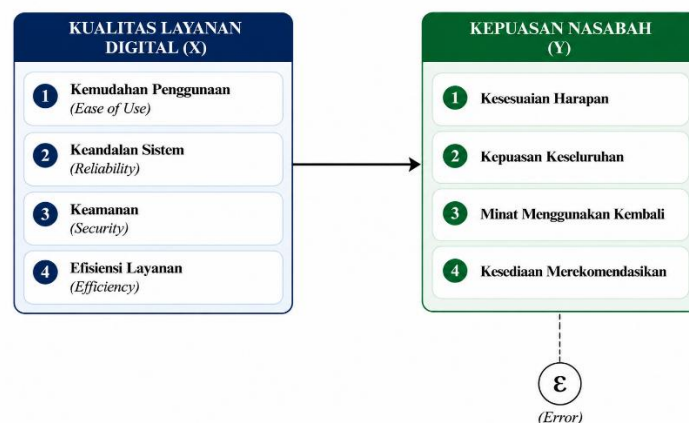
Model penelitian merupakan gambaran konseptual mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis penelitian. Model penelitian disusun berdasarkan landasan teori, khususnya *Expectancy Confirmation Theory* (ECT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980), hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada Bab II.

Dalam penelitian ini, Kualitas Layanan Digital berperan sebagai variabel independen (X), sedangkan Kepuasan Nasabah berperan sebagai variabel dependen (Y). Berdasarkan *Expectancy Confirmation Theory* (ECT), kepuasan nasabah terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah penggunaan. Apabila kualitas layanan digital yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah, maka akan terjadi konfirmasi harapan (*confirmation*) yang mendorong

terbentuknya kepuasan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan digital yang dirasakan belum mampu memenuhi harapan nasabah, maka dapat terjadi diskonfirmasi (*disconfirmation*) yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Kualitas layanan digital dalam penelitian ini diukur melalui empat dimensi, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), keamanan (*security*), dan efisiensi layanan (*efficiency*). Sementara itu, kepuasan nasabah diukur melalui dimensi kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 3.1 sebagai berikut.



Gambar 3.2 Model Penelitian

3.2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap pengolahan data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan *program Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Untuk mengukur tingkat atau nilai dari setiap indikator dan variabel, menurut Sugiyono (2023:208), klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi variabel penelitian berdasarkan jawaban responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah pengguna BRI_{mo} pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Data dianalisis menggunakan nilai rata-rata (*mean*) dan distribusi frekuensi. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

KETERANGAN	SKOR
SANGAT SETUJU (SS)	5
SETUJU (S)	4
NETRAL (N)	3
TIDAK SETUJU (TS)	2
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	1

Selanjutnya, hasil nilai rata-rata diklasifikasikan berdasarkan interval berikut:

Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata

KATEGORI	INTERVAL SKOR
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	1,00 – 1,80
TIDAK SETUJU (TS)	1,81 – 2,60
NETRAL (N)	2,61 – 3,40
SETUJU (S)	3,41 – 4,20
SANGAT SETUJU (SS)	4,21 – 5,00

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur. Validitas diuji dengan metode Pearson Correlation, yaitu dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total variabel menggunakan bantuan program SPSS.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika nilai signifikansi $Sig.(2-tailed) < 0,05$, maka item pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji alpha cronbach untuk mengukur konsistensi antar item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Untuk mencapai hal tersebut, Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang diukur pada rentang nilai 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,6$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

3. Method of Successive Interval (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) digunakan untuk menaikkan atau mentransformasikan data penelitian yang semula berskala ordinal (Skala Likert) menjadi data yang berskala interval. Transformasi data ini mutlak dilakukan karena analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis (Uji t) memerlukan data yang sekurang-kurangnya berskala interval agar memenuhi asumsi analisis parametrik. Proses transformasi data ini dilakukan dengan bantuan program komputer atau *add-ins* MSI pada Microsoft Excel sebelum data dianalisis lebih lanjut di program SPSS.

4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser dan didukung dengan analisis Scatterplot melalui bantuan program IBM SPSS Statistics.

Kriteria pengambilan keputusan pada Uji Glejser adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

Selain itu, berdasarkan grafik Scatterplot, model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2023), analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Digital (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Layanan Digital

6. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Hasibuan et al. (2023), Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Pengujian tersebut dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Hipotesis Penelitian:

H_0 : Kualitas layanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

H_1 : Kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

Kriteria Pengujian, Kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Hasibuan et al. 2023) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo.

Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kecil.