

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Singaparna yang menggunakan aplikasi Brimo sedangkan subjek penelitiannya adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna yang beralamat di Jl. Raya Timur Singaparna No.250, Singaparna, Kab Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.

3.1.1 Aplikasi BRIMO

BRImo adalah aplikasi perbankan seluler yang dirancang oleh Bank Rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melaksanakan beragam transaksi perbankan secara online menggunakan smartphone. Aplikasi ini menawarkan sejumlah layanan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengisian saldo dompet digital, pembayaran melalui QRIS, pembukaan rekening secara daring, serta beragam layanan keuangan lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran BRImo adalah sebuah langkah transformasi digital dari BRI guna meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa perlu mengunjungi kantor bank.

BRImo merupakan aplikasi perbankan berbasis mobile yang dikembangkan untuk menawarkan kemudahan, keuntungan, dan layanan yang berkualitas kepada para nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital. Aplikasi ini memungkinkan para pengguna untuk mengakses layanan perbankan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan saat melakukan transaksi. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pandangan mengenai kegunaan dan mutu layanan BRImo berdampak positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini (Wijatmoko,2025)

3.2 Metode Penelitian

Dalam melaksanakan suatu studi, peneliti perlu terlebih dahulu memilih metode yang akan diaplikasikan. Metode penelitian bertindak sebagai panduan atau referensi dalam merencanakan langkah-langkah penelitian dengan sistematis. Melalui penerapan metode yang sesuai, proses penelitian dapat berlangsung dengan fokus, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang tepat dan mampu menjawab masalah yang sedang diteliti.

Langkah-langkah dalam riset diakui sebagai prosedur atau metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian mencakup berbagai teknik serta alat yang diterapkan untuk memverifikasi hipotesis yang telah dibuat. Menurut Surakhmad (2019:131) yang mengemukakan bahwa metode merupakan pendekatan utama yang digunakan untuk mencapai sasaran penelitian, termasuk dalam pengujian hipotesis melalui teknik dan alat tertentu. Pemilihan dan penerapan metode tersebut dilakukan setelah peneliti menganalisis tingkat

kelayakan berdasarkan hasil investigasi serta situasi yang dihadapi dalam studi tersebut.

Tujuan dari penerapan metode penelitian adalah untuk memberikan penjelasan yang terang kepada peneliti tentang tindakan-tindakan yang perlu diambil dalam tahapan penelitian, sehingga masalah yang diteliti dapat diselesaikan dengan cara yang sistematis. Menurut Sugiyono (2019:160), metode penelitian adalah teknik yang dipakai oleh peneliti dalam menghimpun data yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan hasil disajikan sebagai informasi numerik setelah survei dianalisis. Terdapat hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat dalam hal ini adalah Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pengguna Aplikasi BRIMO Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna) dalam penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2024:23).

Metode yang digunakan dalam deskriptif kuantitatif ini adalah pendekatan survei eksplanatif. Survei adalah suatu teknik penelitian yang mengandalkan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan informasi, Menurut Rachmat (2019:61). Di sisi lain, Menurut Sugiyono (2024:103) mengungkapkan bahwa kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang

diperlukan. Dengan cara ini, peneliti dapat menghimpun data dari sekelompok responden yang merepresentasikan populasi tertentu sehingga dapat dijadikan sampel dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2023:91), metode survei adalah suatu pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi baik mengenai kejadian yang telah berlangsung di masa lalu maupun kondisi saat ini, yang berkaitan dengan keyakinan, pandangan, karakteristik, perilaku, serta interaksi antar variabel. Metode ini juga berfungsi untuk menguji hipotesis yang berhubungan dengan variabel-variabel sosiologis dan psikologis dengan menggunakan sampel dari populasi tertentu. Proses pengumpulan data dalam metode survei dilakukan melalui teknik seperti observasi, wawancara, atau distribusi kuesioner, dan hasil yang didapatkan biasanya dapat diaplikasikan secara luas.

Metode penelitian survei eksplanatif adalah sebuah pendekatan dalam studi kuantitatif yang dirancang untuk mengkaji kondisi atau fenomena tertentu beserta elemen-elemen yang mempengaruhinya. Metode ini terdiri dari dua kategori, yaitu survei eksplanatif komparatif dan survei eksplanatif asosiatif. Survei eksplanatif komparatif ditujukan untuk melakukan perbandingan antara variabel, sedangkan survei eksplanatif asosiatif berfungsi untuk menjelaskan interaksi di antara variabel yang sedang diteliti. Inti dari penelitian menggunakan survei eksplanatif adalah untuk menguji koneksi antara variabel yang telah ditetapkan dalam hipotesis. Dalam kajian ini, hipotesis berfungsi sebagai pernyataan sementara yang akan diuji

kebenarannya melalui analisis data, sehingga memungkinkan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau pengaruh antara satu variabel dan variabel lainnya.

Dengan menggunakan metode survei eksplanasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel digitalisasi perbankan, loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah dalam pengguna aplikasi BRIMO serta untuk mengukur seberapa besar pengaruh tersebut pada nasabah BRI KC Singapura

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai harapan, penting untuk memahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari sebuah penelitian ilmiah yang tercantum dalam operasional variabel. Penelitian ini dilakukan terutama untuk mengevaluasi pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Bebas atau Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2019:89) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Dalam penelitian ini, maka variabel independen yang dianalisis adalah Digitalisasi perbankan (X).

2. Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2019:89), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam

konteks penelitian ini, maka variabel dependen yang diteliti adalah Loyalitas Nasabah (Y).

Tabel 3.1
Operasionalisasi variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Digitalisasi Perbankan (X)	Menurut Padila (2025) Digitalisasi perbankan adalah penggunaan teknologi digital agar pelayanan lebih baik, proses bisnis lebih cepat dan efisien, serta lebih banyak orang bisa mengakses layanan keuangan. Digitalisasi mencakup berbagai layanan seperti perbankan mobile, perbankan internet, sistem pembayaran menggunakan QRIS, serta penggunaan teknologi keuangan (fintech).	Kemudahan Penggunaan	1. Tampilan aplikasi BRImo sangat simpel. 2. Bertransaksi di aplikasi BRImo praktis. 3. Saya kadang merasa bingung mencari letak menu atau fitur di aplikasi BRImo.	Ordinal
		Keandalan Sistem	1. Aplikasi BRImo berjalan dengan stabil dan jarang	

			mengalami gangguan (<i>error</i>) saat digunakan. 2. Proses transfer uang lewat aplikasi BRImo sangat cepat. 3. Aplikasi BRImo terkadang terasa terlambat (<i>loading lama</i>) saat di akses.	
		Keamanan Transaksi	1. Saya bertransaksi di aplikasi BRImo karena sistem keamanannya menggunakan (sidik jari, PIN, dan OTP) 2. Saya percaya bahwa saldo tabungan aman di dalam aplikasi BRImo. 3. Saya merasa khawatir jika terjadi gangguan sistem pada aplikasi BRImo.	
		Kualitas Informasi	1. Informasi mengenai saldo, riwayat transaksi, dan biaya admin di	

			aplikasi BRImo ditampilkan secara transparan dan jelas. 2. Pihak BRI selalu memberikan informasi jika ada pembaruan sistem. 3. Pemberitahuan atau notifikasi mengenai mutasi saldo di aplikasi BRImo terkadang terlambat masuk ke handphone saya.	
		Kelengkapan Fitur Layanan	1. Fitur di aplikasi BRImo sangat lengkap, mulai dari isi pulsa, bayar tagihan, hingga <i>top-up</i> dompet digital. 2. Kehadiran aplikasi BRImo membuat saya bisa mengurus hampir semua keperluan bank tanpa harus mengantri di kantor cabang. 3. Beberapa fitur transaksi di aplikasi BRImo tidak bisa	

			digunakan sementara waktu karena sistem pemeliharaan (<i>maintenance</i>).	
Loyalitas Nasabah (Y)	Menurut Lusiah (2018) Loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang bisa dilihat dari tindakan membeli kembali atau dari sikap dan keyakinan mereka terhadap produk atau layanan tersebut.	Melakukan pembelian secara teratur	1. Saya selalu mengutamakan untuk mengisi saldo (<i>top-up</i>) akun aplikasi BRImo. 2. Saya jarang menambah jumlah saldo tabungan saya di BRI.	Ordinal
		Membeli dan jasa lainnya	1. Saya selalu menggunakan aplikasi BRImo setiap kali ingin melakukan transaksi perbankan. 2. Meskipun banyak aplikasi <i>mobile banking</i> dari bank	

			lain, saya akan setia menggunakan aplikasi BRImo. 3. Jika ada aplikasi bank lain yang menawarkan biaya admin bulanan gratis, saya tertarik untuk tidak menggunakan aplikasi BRImo.	
		Rekomendasi kepada orang lain	1. Saya sering menceritakan kemudahan menggunakan aplikasi BRImo. 2. Saya tidak menyarankan orang terdekat untuk mengunduh aplikasi BRImo.	
		Menunjukkan ketahanan terhadap daya tarik pesaing	1. Saya merasa sangat aman mempercayakan pengelolaan uang saya kepada BRI. 2. Saya percaya bahwa BRI selalu memberikan solusi terbaik untuk setiap	

			kebutuhan finansial nasabahnya. 3. Jika ada bank lain menawarkan keuntungan atau bunga tabungan yang lebih menarik kepercayaan saya pada BRI bisa berkurang.	
--	--	--	---	--

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, tepat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022:142) Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah nasabah pengguna Aplikasi Brimo Kantor Cabang Singaparna. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi BRimo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singaparna.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:293), observasi adalah metode pengumpulan informasi yang memiliki fitur yang berbeda dibandingkan dengan metode lain. Pengamatan dilakukan dengan melihat secara langsung keadaan di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang situasi yang berlangsung. Dengan melakukan observasi, peneliti mampu mengumpulkan informasi yang selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam menarik kesimpulan penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar. Ini meliputi laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi penulis dengan nasabah, terutama dalam menjelaskan kuesioner penelitian dengan mengambil foto. Penulis akan menggunakan teknik dokumentasi ini saat berinteraksi dengan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singapura untuk memperkuat data penelitian.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017), tinjauan pustaka adalah aktivitas yang berhubungan dengan analisis teoritis serta sumber-sumber lain yang relevan dengan nilai, budaya, dan norma yang ada dalam konteks sosial yang diteliti. Keabsahan hasil penelitian akan semakin kuat apabila didukung oleh beragam sumber, seperti tulisan akademis, dokumentasi, serta referensi ilmiah lainnya

yang sudah tersedia. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tinjauan pustaka memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan keandalan hasil penelitian yang dilakukan.

5. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017), wawancara adalah metode pengumpulan informasi yang diterapkan ketika peneliti berencana melakukan penelitian awal untuk mengenali isu yang akan dianalisis, serta untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dari para responden. Metode ini biasanya dipakai jika jumlah responden yang terlibat tidak terlalu banyak. Dengan wawancara, peneliti dapat mengakses data yang lebih komprehensif dan mendalam sesuai dengan yang diperlukan dalam penelitian.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan analisis kuantitatif. Proses analisis data dilakukan dengan memanfaatkan angka dan metode perhitungan statistik untuk mengukur dampak variabel digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BRIMO. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode untuk mengumpulkan data melalui penggunaan angket ataupun penyebaran kuesioner, dengan melalui kuesioner *online*, dimana teknik ini melibatkan pemberian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh mereka (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, survei dilakukan secara daring menggunakan *Google Form* dan Skala Likert. Berikut adalah tabel skala Likert yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 3.1
Skala Likert

Predikat (Notasi)	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Tidak Setju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari asalnya oleh peneliti. Dalam studi ini, data utama dikumpulkan secara spesifik untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dibuat. Menurut Sugiyono (2023:62), data primer merupakan informasi yang didapatkan langsung dari sumbernya untuk kepentingan penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari nasabah BRI KC Singaparna yang pengguna aplikasi Brimo.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis informasi dalam penelitian yang diperoleh peneliti melalui cara tidak langsung, yaitu melalui perantara atau individu lain, misalnya dokumen, arsip, atau media lainnya. Menurut Sugiyono (2023:62), data sekunder merupakan informasi yang

tidak didapatkan langsung dari sumber utamanya, melainkan melalui perantara yang sudah ada. Dalam studi ini, data sekunder yang dipakai meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel, karya tulis mahasiswa, dan beragam informasi yang dikumpulkan dari internet serta sumber berita yang berkaitan.

3.2.5 Populasi Sasaran

Dalam studi kuantitatif, populasi diartikan sebagai area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, lalu diambil kesimpulan. Salah satu tujuan penting dari penelitian adalah untuk memaparkan atau menjelaskan sifat-sifat dari populasi yang sedang diteliti.

Berdasarkan Sugiyono (2024), populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan ciri-ciri tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti agar bisa diteliti, lalu diambil kesimpulannya.

Dengan cara ini, populasi bisa didefinisikan sebagai totalitas objek atau subjek yang diteliti yang memiliki sifat-sifat spesifik untuk dianalisis dan selanjutnya diambil kesimpulannya. Populasi tidak hanya mencakup manusia, namun juga bisa mencakup hewan, tumbuh-tumbuhan, fenomena, gejala, serta kejadian lain yang memiliki sifat dan kriteria tertentu yang berkaitan dengan isu penelitian dan dapat menjadi basis dalam pengambilan sampel.

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna dengan total pengguna aplikasi Brimo sebanyak 30.000 jiwa.

3.2.6 Penentuan Sampel

Sampel adalah suatu subset dari total dan sifat-sifat yang dimiliki oleh sebuah populasi, yang dipilih untuk mencerminkan seluruh anggota populasi. Dengan demikian, sampel dapat berfungsi sebagai representasi dalam sebuah studi untuk menarik kesimpulan yang relevan bagi populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2024:83), sampel adalah bagian dari total dan atribut yang dimiliki oleh populasi itu sendiri.

Dalam penelitian ini diketahui besarnya populasi sehingga dapat diketahui jumlah minimal sampel yang dibutuhkan. Dengan itu, maka peneliti menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of error* atau tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10% atau 0.1.

Berdasarkan rumus slovin di atas, maka *margin of eror* penelitian sebesar 10% dengan besar sampel penelitian sebagai berikut:

Perhitungan:

$$n = \frac{30.000}{1 + 30.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{30.000}{1 + 30.000 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.412}{301}$$

$n = 99,67$ dibulatkan menjadi 100.

Dalam penelitian ini, jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singaparna, yaitu sebanyak 30.000 nasabah. Berdasarkan jumlah tersebut, sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 responden.

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

- a. Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singaparna.
- b. Nasabah pengguna Aplikasi BRimo untuk transaksi perbankan selama 2 tahun.
- c. Nasabah yang memiliki pengalaman menggunakan layanan mobile banking lainnya sebagai perbandingan.

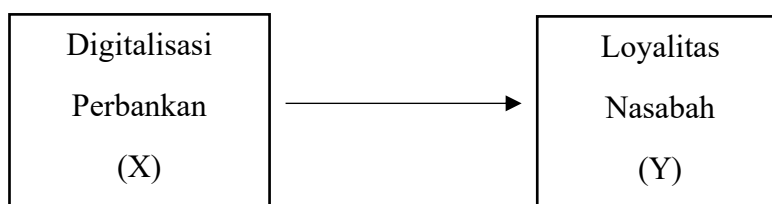
Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki pengalaman langsung dalam pengguna Aplikasi BRimo sehingga dapat memberikan data yang relevan bagi penelitian ini.

3.2.7 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah salah satu langkah krusial dalam penelitian yang berfungsi untuk memilih sebagian individu dari populasi untuk dijadikan sampel. Pemilihan teknik ini dilakukan karena dalam banyak situasi penelitian, peneliti tidak dapat melakukan kajian terhadap seluruh anggota populasi karena adanya batasan waktu, biaya, dan sumber daya. Maka, peneliti harus memilih sejumlah partisipan yang dianggap dapat mewakili ciri-ciri populasi, sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi populasi secara keseluruhan. Memilih teknik pengambilan sampel yang tepat akan memudahkan peneliti dalam mendapatkan data yang akurat, representatif, dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan (Etikan dan Bala, 2017)

3.3 Model Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model penelitian, pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu digitalisasi perbankan (X) serta variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y). Adapun model penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 3.1 Pengaruh Variabel Dependen terhadap Variabel Independen

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data skala likert. Skala likert (*Likert's Summated Rating*) adalah alat pengukuran sikap atau opini responden dalam penelitian kuantitatif.

Pengumpulan data dalam studi ini dilakukan melalui penggunaan kuesioner yang dibuat berdasarkan isu yang diteliti. Survei dilaksanakan secara online dengan memanfaatkan Google Form agar distribusi kepada partisipan menjadi lebih mudah. Setelah itu, data yang telah dikumpulkan diolah dengan memberikan evaluasi pada setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert. Pemilihan skala Likert dilakukan karena mempermudah peneliti dalam menilai seberapa besar dukungan atau penolakan responden terhadap suatu pernyataan atau objek yang diteliti.

Jawaban pada angket dirancang dengan menerapkan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa skala Likert berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial. Dalam skala ini, setiap respon diberi nilai antara 1 hingga 5 tergantung pada opsi yang ada di setiap pertanyaan.

Hasil jawaban responden kemudian diolah dan dianalisis untuk menjawab hipotesis peneliti dengan menggunakan metode Regresi Linear Sederhana. Metode ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variable bebas/independen (variable X) terhadap variable terikat/dependen (variable Y). untuk mendukung hasil dan akurasi penelitian, data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah melalui program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 32 kemudian dijelaskan secara deskriptif. Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah.

1. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018:32), analisis statistik deskriptif digunakan untuk memperlihatkan data dengan menggunakan beberapa nilai seperti rata-rata, standar deviasi, varians, nilai tertinggi, nilai terendah, jumlah seluruh data, dan rentang data. Sebelum menggunakan metode analisis statistik untuk menguji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif agar dapat memahami karakteristik data sampel secara umum.

Tujuan utama dari analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan wawasan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam suatu penelitian, seperti angka terendah, angka tertinggi, rata-rata, dan deviasi standar. Analisis ini juga memiliki tujuan untuk mencerminkan kondisi serta ciri-ciri jawaban dari partisipan pada setiap konstruk atau variabel yang diteliti. Dalam pelaksanaannya, analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data dalam tabel distribusi

frekuensi, menghitung rata-rata, total skor, dan tingkat pencapaian responden (TPR), kemudian diinterpretasikan berdasarkan hasil yang didapat. Dengan demikian, analisis statistik deskriptif berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, dan menganalisis data agar dapat disajikan dalam format yang lebih teratur dan mudah dipahami menurut Ghozali (2016).

Menurut Sholehah (2023) Nilai Jenjang Interval (NJI) berfungsi sebagai acuan dalam menentukan ukuran sampel yang mewakili suatu populasi. NJI memfasilitasi peneliti untuk menghasilkan ukuran sampel yang sesuai sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan keadaan populasi dengan valid. Penting untuk diingat bahwa ukuran sampel yang terlalu kecil dapat mengakibatkan hasil yang tidak akurat, sedangkan ukuran sampel yang terlalu besar tidak selalu menjamin keakuratan dan bahkan dapat menurunkan efisiensi penelitian. Oleh karena itu, penerapan NJI sangat penting untuk menciptakan keseimbangan antara efisiensi penelitian dan ketepatan hasil yang diperoleh.

Untuk lebih sederhana dalam memahami nilai rata-rata (mean), maka diterapkan Nilai Jenjang Interval (NJI) yang dihitung dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$NJI = \frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah Kategori}}$$

2. Uji *Method Succesive Interval* (MSI)

Method succesive interval (MSI) adalah suatu teknik yang diterapkan untuk mengonversi data dengan skala ordinal menjadi data dengan skala interval. Dalam

kajian kuantitatif, terutama yang melibatkan kuesioner dengan skala Likert, data yang dikumpulkan biasanya masih dalam bentuk ordinal dan sering kali memerlukan transformasi menjadi data interval sebelum melakukan analisis statistik parametrik, seperti regresi linear, analisis jalur, atau SEM. MSI digunakan untuk memberikan nilai interval pada setiap kategori jawaban berdasarkan distribusi frekuensi responden, sehingga data yang awalnya bersifat ordinal dapat memenuhi syarat untuk analisis statistik parametrik Febriana dan Setiawati (2024).

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

3. Uji Instrumen

Setelah ada data yang diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas terhadap kuesioner yang telah disebar.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen atau alat ukur dalam penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dalam konteks ini, uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau item yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar merepresentasikan aspek yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi Pearson. Uji ini dilakukan dengan melihat hubungan antara nilai masing-masing pertanyaan dengan nilai total keseluruhan. Sebuah item dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r

tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), sedangkan jika nilai $r \text{ hitung}$ kurang dari atau sama dengan $r \text{ tabel}$, maka item tersebut dianggap tidak valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa bisa diandalkan, akurat, tepat, dan konsisten indikator dalam kuesioner. Penelitian yang baik tidak hanya harus benar dan memiliki hasil yang bisa dipercaya, tetapi juga konsisten dalam memberikan hasil yang sama ketika diuji berulang kali di waktu yang berbeda. Untuk menguji tingkat konsistensi tersebut, dalam penelitian ini digunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana item-item dalam kuesioner memiliki hubungan satu sama lain, sehingga menunjukkan konsistensi internal instrumen tersebut. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, seperti yang dijelaskan oleh Ghazali (2018:41), yang menandakan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang cukup baik. maka kaidah keputusannya adalah:

Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut reliabel.

Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak gugur (tidak reliabel).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah jenis pengujian statistik yang digunakan untuk mengecek apakah sebuah model regresi dapat dianggap sebagai model yang cukup bagus. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi beberapa syarat klasik, seperti tidak ada masalah multikolinearitas, autokorelasi, heteroskedastisitas,

serta data yang berdistribusi normal. Uji asumsi klasik dilakukan agar dapat memastikan bahwa model yang dibuat memenuhi standar ekonometrika, sehingga tidak terjadi kesalahan yang besar dalam penggunaan metode Ordinary Least Squares (OLS). Setidaknya terdapat tiga uji asumsi yang harus dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan agar kita tahu apakah dalam model regresi, variabel yang diprediksi dan variabel penyebab memiliki distribusi data yang normal atau tidak. Salah satu cara yang digunakan untuk memeriksa apakah data memiliki distribusi normal adalah dengan melihat grafik Normal P-P Plot dari residual yang telah di standarkan dalam regresi. Dengan melihat grafik tersebut, kita bisa mengetahui bagaimana sebaran data dengan membandingkan letak titik-titik terhadap garis diagonal, yang berfungsi sebagai pertanda apakah data tersebut normal atau tidak, untuk mengetahuinya diasumsikan sebagai berikut:

- a) Jika ada titik-titik data yang menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika titik-titik data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

B. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2016) Uji autokorelasi adalah proses pengujian yang berfungsi untuk menemukan adanya hubungan atau keterkaitan antara residual

dalam suatu model regresi yang disusun secara berurutan, baik dari segi waktu maupun dimensi ruang. Masalah autokorelasi muncul ketika residual pada satu titik observasi tidak bersifat mandiri, tetapi memiliki hubungan dengan residual dari pengamatan lainnya.

Pengujian Autokorelasi bisa diidentifikasi lewat pengujian Durbin-Watson dengan memeriksa angka Durbin-Watson (DW) yang diperoleh dari model regresi. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara residual yang ada pada data yang bersifat deret waktu. Penting untuk dicatat bahwa uji autokorelasi biasanya hanya digunakan pada data deret waktu, sebab data tersebut memiliki urutan waktu yang memungkinkan adanya hubungan antara pengamatan menurut Ajija (2016).

- a) Bila Nilai Durbin-Watson di bawah -2 maka terdapat autokorelasi positif.
- b) Bila Nilai Durbin-Watson di antara -2 sampai +2 maka tidak ada terjadi autokorelasi.
- c) Bila Nilai Durbin-Watson di atas +2 maka akan terdapat autokorelasi negatif

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan dalam varians residual antara pengamatan yang satu dengan lainnya dalam model regresi. Jika varians residual konsisten, kondisi tersebut diistilahkan sebagai homoskedastisitas, sedangkan jika variansnya bervariasi, maka disebut heteroskedastisitas. Dalam studi ini, identifikasi heteroskedastisitas dilaksanakan menggunakan uji Glejser, yang melibatkan pengembalian nilai absolut residual

terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono 2024). Analisis regresi linear sederhana adalah analisis yang dilakukan terhadap satu variabel terikat dan satu variabel bebas (Fridayana, 2018). Analisis regresi bertujuan untuk menganalisis apakah pengaruh variabel bebasnya signifikan terhadap variabel terikatnya (Fridayana 2013). Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata dari variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Persamaan umum regresi linear sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + bX + e$$

Y = Subyek/nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

e = Kesalahan estimasi (selisih antara nilai aktual dan nilai prediksi)

5. Uji T

Pada studi ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengevaluasi dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Tujuan dari uji parsial ini adalah untuk menginvestigasi apakah variabel digitalisasi perbankan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$H_0: \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura dalam pengguna aplikasi Brimo.

$H_1: \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh antara digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura dalam pengguna aplikasi Brimo.

Hipotesis yang dikemukakan dalam studi ini terdiri dari hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1). Hipotesis nol (H_0) mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh dari digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura dalam pengguna aplikasi BRImo. Di sisi lain, hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa terdapat pengaruh

digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaperbangsa dalam pemanfaatan aplikasi BRImo.

Uji t berfungsi untuk menguji apakah tiap koefisien regresi dalam model memiliki signifikansi, dengan tujuan untuk mengevaluasi dampak signifikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Proses pengujian dilakukan menggunakan software SPSS, dan keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi yang ditampilkan dalam output. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, keputusan juga dapat ditentukan melalui perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel, di mana jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

6. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016), koefisien determinasi (R^2) berfungsi sebagai instrumen yang menilai sejauh mana model dapat menerangkan dampak variabel independen pada variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang lebih rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variabel dependen.