

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk merupakan lembaga perbankan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan termasuk dalam kategori Bank Umum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pada Pasal 1 angka (2) disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan ketentuan tersebut, Bank BJB menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun layanan keuangan lainnya.

Bank BJB pertama kali didirikan tanggal 20 Mei 1961 dengan nama Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Barat. Pendirian bank ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan pemerintah daerah untuk memiliki lembaga keuangan yang dapat mendukung pembiayaan pembangunan daerah serta memperkuat perekonomian regional. Dalam perkembangannya, bank ini mengalami perubahan nama dan bentuk badan hukum seiring dengan dinamika regulasi perbankan nasional dan kebijakan pemerintah daerah.

Setelah terbentuknya Provinsi Banten, kepemilikan saham bank juga melibatkan Pemerintah Provinsi Banten sehingga nama perusahaan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Bank BJB berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendirikan dan mengelola badan usaha guna meningkatkan pelayanan publik dan pendapatan daerah. Dengan demikian, Bank BJB memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan pembangunan ekonomi daerah serta memperluas akses keuangan bagi masyarakat.

Dalam rangka memperkuat struktur permodalan meningkatkan daya saing di industri perbankan nasional, Bank BJB melakukan penawaran umum perdana (*Initial Public Offering/IPO*) pada tahun 2010 dan resmi menjadi perusahaan terbuka dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Dengan status sebagai perusahaan terbuka, Bank BJB tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Hal ini menuntut Bank BJB untuk menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran dalam pengelolaan perusahaan.

Sebagai bank pembangunan daerah, Bank BJB memiliki kegiatan usaha utama yang memiliki penghimpunan dana dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Penyaluran kredit dan konsumtif maupun produktif, serta penyediaan layanan jasa perbankan lainnya.

Salah satu segmen utama nasabah Bank BJB adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), terutama dalam penyaluran kredit konsumtif dan pengelolaan rekening gaji. Hal ini menjadikan PNS sebagai salah satu kelompok nasabah strategis bagi Bank BJB.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan transformasi digital di sektor jasa keuangan, Bank BJB juga melakukan inovasi melalui pengembangan layanan perbankan digital. Transformasi digital ini sejalan dengan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan mengenai digitalisasi perbankan guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi *mobile banking* DIGI BJB yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan efisien melalui perangkat smartphone.

Aplikasi DIGI BJB menyediakan berbagai fitur layanan seperti transfer dana antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan token listrik, top-up dompet digital, serta informasi saldo dan mutasi rekening secara real-time. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik bagi nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciawi Tasikmalaya. Kantor Cabang Pembantu ini merupakan unit operasional Bank BJB yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat di wilayah Tasikmalaya dan sekitarnya. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah Pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB serta kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menggunakan layanan tersebut di lingkungan KCP Ciawi Tasikmalaya.

### 3.1.2 Visi dan Misi

- Visi

Menjadi bank pilihan utama bagi masyarakat yang terpercaya dan berdaya saing dalam layanan perbankan secara berkelanjutan.

- Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Bank BJB menetapkan beberapa misi sebagai berikut:

1. Memberikan layanan perbankan yang profesional, inovatif, dan berorientasi, pada kepuasan nasabah.
2. Mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui pembiayaan yang produktif dan berkelanjutan.
3. Mengembangkan layanan digital dan sistem teknologi informasi yang andal untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan nilai perusahaan bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan.
5. Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) secara konsisten.

### 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk memiliki statement budaya perusahaan yang menjadi pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah. Budaya perusahaan tersebut menjadi landasan dalam membentuk perilaku karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan profesional kepada nasabah, yaitu:

- Nilai Budaya Perusahaan Bank BJB:

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Berkelanjutan

Nilai budaya tersebut menjadi dasar dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

- Nilai Perilaku Utama Insan Bank BJB:

1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil kerja terbaik.
2. Menjunjung tinggi kejujuran, tanggung jawab, dan etika kerja.
3. Disiplin serta konsisten dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan sikap ramah dan responsif.
5. Senantiasa melakukan evaluasi dan penyempurnaan dalam setiap proses kerja.
6. Kreatif dan inovatif dalam menghadapi perkembangan industri perbankan.

Nilai perilaku tersebut mencerminkan komitmen insan Bank BJB dalam menjalankan tugas secara profesional serta berorientasi pada kepuasan nasabah. Selain itu, implementasi nilai-nilai ini menuntut setiap individu untuk memiliki integritas yang tinggi dan dedikasi yang tidak tergoyahkan dalam menjaga standar etika kerja.

### 3.1.4 Logo dan Makna



**Gambar 3.1 Logo Bank BJB**

Bank BJB merupakan identitas visual perusahaan yang mencerminkan nilai, karakter, serta komitmen perusahaan dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Logo Bank BJB terdiri dari tulisan Bank BJB dengan kombinasi warna khas yang memiliki makna filosofis tersendiri.

a. Tulisan "Bank BJB"

Tulisan Bank BJB pada logo menggunakan bentuk huruf yang sederhana namun tegas. Bentuk huruf ini mencerminkan profesionalisme, stabilitas, dan kepercayaan sebagai lembaga perbankan yang melayani masyarakat. Penulisan dengan huruf kecil menunjukkan kesan modern, ramah, dan mudah diingat oleh masyarakat sebagai identitas perusahaan.

b. Warna Biru

Warna biru pada logo Bank BJB melambangkan kepercayaan, stabilitas, serta profesionalisme dalam menjalankan kegiatan usaha perbankan. Warna ini juga menggambarkan komitmen Bank BJB dalam memberikan layanan yang aman dan terpercaya bagi nasabah. Selain itu, warna biru mencerminkan upaya Bank BJB dalam membangun hubungan jangka panjang yang dilandasi oleh nasabah.

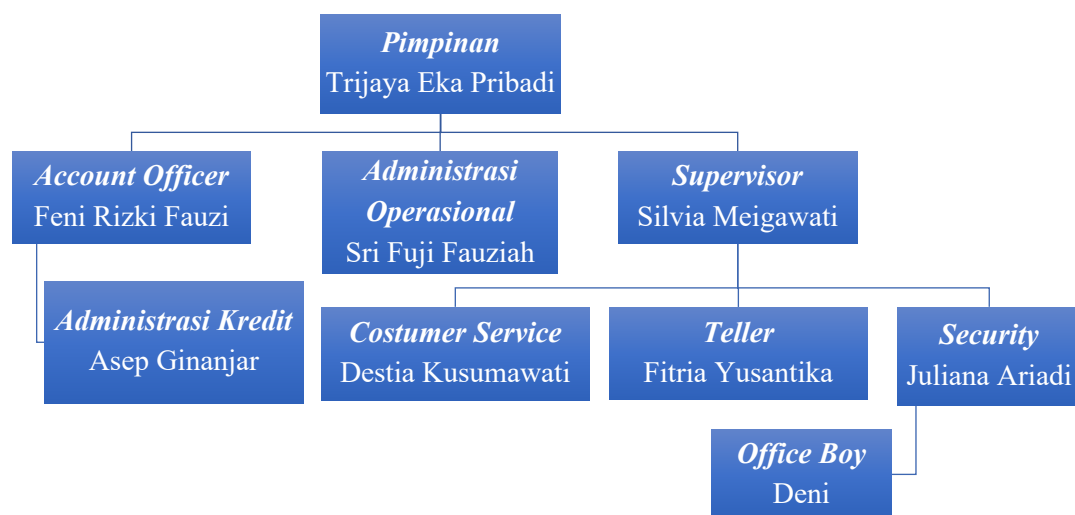
c. Warna Kuning

Warna kuning pada logo Bank BJB melambangkan optimisme, semangat, dan energi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Warna ini juga mencerminkan semangat inovasi serta upaya Bank BJB dalam menghadapi perkembangan industri perbankan yang semakin kompetitif.

d. Makna Keseluruhan Logo

Secara keseluruhan, logo Bank BJB mencerminkan identitas perusahaan sebagai lembaga keuangan yang profesional, terpercaya, serta berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Kombinasi bentuk huruf dan warna dalam logo tersebut menunjukkan komitmen Bank BJB untuk terus berkembang, berinovasi.

### 3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Ciawi Tasikmalaya**

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner serta analisis data yang bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2016: 8) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai fenomena yang diteliti melalui data yang dapat diukur secara numerik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lutfiani (2024: 460) yang menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif dengan menggunakan data numerik yang dianalisis melalui teknik statistik. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih sistematis, terukur, dan dapat diuji kebenarannya secara empiris.

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian verifikatif digunakan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara empiris menggunakan analisis statistik.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi DIGI BJB, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, ini merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknis analisis statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel yang diteliti.

Melalui pendekatan kuantitatif dengan metode survei ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai pengaruh pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses penjabaran variabel penelitian ke dalam indikator-indikator yang dapat diukur secara empiris sehingga memudahkan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dengan operasionalisasi variabel, konsep yang bersifat abstrak dapat diubah menjadi bentuk yang lebih spesifik dan terukur melalui penyusunan pernyataan dalam kuesioner.

Sesuai dengan judul penelitian *"Pengaruh Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya"*.

Maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

#### 1. Variabel Bebas (Independen)

Merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengalaman Pengguna (*User Experience*) pada aplikasi DIGI BJB.

Pengalaman pengguna merupakan keseluruhan persepsi, respons, serta perasaan yang dirasakan oleh pengguna sebelum, selama, dan setelah berinteraksi dengan suatu produk atau sistem digital (Schrepp et al., 2017: 3).

Pengalaman tersebut mencakup aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta efektivitas sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugasnya. Konsep pengalaman pengguna menekankan bahwa kualitas suatu sistem tidak hanya diukur dari fungsi teknisnya, tetapi juga dari bagaimana penggunamerasakan interaksi dengan sistem tersebut, termasuk aspek emosi,

persepsi, serta kepuasan selama menggunakan teknologi. Pengalaman pengguna yang baik akan mendorong terciptanya persepsi positif terhadap kualitas sistem yang digunakan. Selain itu, hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan.

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan respons atau perasaan nasabah setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan tersebut.

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel**

| Variabel                                  | Dimensi               | Indikator                                            | Skala   |
|-------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|---------|
| Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB (X) | <i>Attractiveness</i> | Aplikasi DIGI BJB menarik dan menyenangkan digunakan | Ordinal |
|                                           |                       | Tampilan aplikasi membuat pengguna merasa nyaman     |         |
|                                           | <i>Perspiciuity</i>   | Aplikasi mudah dipahami oleh pengguna                | Ordinal |

|  |                      |                                                       |         |
|--|----------------------|-------------------------------------------------------|---------|
|  |                      | Pengguna mudah mempelajari cara penggunaan aplikasi   |         |
|  | <i>Efficiency</i>    | Transaksi dapat dilakukan dengan cepat                | Ordinal |
|  |                      | Penggunaan aplikasi tidak memerlukan usaha yang besar |         |
|  | <i>Dependability</i> | Sistem dapat diandalkan saat digunakan                | Ordinal |
|  |                      | Pengguna merasa aman saat bertransaksi                |         |
|  | <i>Stimulation</i>   | Pengguna merasa senang menggunakan aplikasi DIGI BJB  | Ordinal |
|  |                      | Aplikasi memberikan pengalaman yang menarik           |         |
|  | <i>Novelty</i>       | Aplikasi memiliki fitur yang inovatif                 | Ordinal |
|  |                      | Aplikasi memberikan pengalaman baru bagi pengguna     |         |

| Variabel             | Dimensi                   | Indikator                                                    | Skala   |
|----------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kesusaian Harapan         | Layanan aplikasi DIGI BJB sesuai dengan harapan nasabah      | Ordinal |
|                      |                           | Fitur aplikasi DIGI BJB memenuhi kebutuhan transaksi         |         |
|                      |                           | Manfaat layanan yang dirasakan nasabah                       |         |
|                      | Kepuasan Terhadap Layanan | Tingkat kepuasan nasabah menggunakan aplikasi DIGI BJB       | Ordinal |
|                      |                           | Aplikasi membantu aktivitas nasabah                          |         |
|                      |                           | Ketepatan keputusan menggunakan aplikasi                     |         |
|                      | Minat Merekomendasikan    | Nasabah bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain | Ordinal |
|                      |                           | Nasabah akan menyarankan aplikasi kepada orang lain          |         |

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-5. Kuesioner disebarakan dengan bantuan pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya kepada nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menggunakan responden. Penggunaan *Google Form* bertujuan untuk memudahkan proses pengumpulan data serta menjangkau responden secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, metode ini juga mempermudah peneliti dalam mengolah data yang telah diperoleh dari responden.

Untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria penelitian, pada bagian awal kuesioner disertakan pertanyaan penyaring (*screening question*) yang menanyakan apakah responden merupakan nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menggunakan aplikasi DIGI BJB dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Penerapan *screening question* ini krusial untuk meminimalkan bias dan kesalahan pengambilan sampel di lapangan. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode sebagai berikut:

#### 1. Observasi Langsung

Observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas yang terjadi pada objek penelitian. Melalui observasi langsung, peneliti dapat memperoleh gambaran

mengenai kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan aplikasi DIGI BJB serta aktivitas layanan perbankan digital yang berkaitan dengan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini disusun menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB dan kepuasan nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada nasabah Pegawai Negeri Sipil pengguna aplikasi DIGI BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya yang menjadi responden dalam penelitian ini.

## 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa informasi mengenai aplikasi DIGI BJB, data jumlah nasabah, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas layanan perbankan digital di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya. Melalui studi dokumentasi, peneliti memperoleh data pendukung yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan penelitian.

#### 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pengalaman pengguna (*user experience*), kepuasan nasabah, serta metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh landasan teori dan referensi yang mendukung pelaksanaan penelitian.

##### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data yang dapat diubah menjadi angka sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik yang pada nantinya, untuk mendapatkan atau menghasilkan kesimpulan pada penelitian. Selain itu, data kuantitatif biasanya diperoleh melalui instrumen penelitian seperti kuesioner, survei, atau pengukuran tertentu sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara objektif dan sistematis (Sugiyono, 2016: 15).

Penelitian kuantitatif juga digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dalam suatu populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan teknik analisis statistik sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial maupun ekonomi karena mampu memberikan gambaran yang terukur mengenai suatu fenomena penelitian.

Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah Pegawai Negeri Sipil pengguna aplikasi DIGI BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan

Banten KCP Ciawi Tasikmalaya. Pemilihan responden ini bertujuan untuk mendapatkan data yang spesifik mengenai pengalaman pengguna layanan perbankan digital di kalangan pegawai negeri sipil.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, seperti penyebaran kuesioner atau survei kepada responden (Sugiyono 2016: 137).

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menggunakan aplikasi DIGI BJB dan pernah melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking* tersebut. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang diukur menggunakan skala Likert 1-5.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu pernyataan dalam kuesioner penelitian (Sugiyono 2013: 147). Skala Likert dalam penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban, diantaranya yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Skor diberikan secara bertingkat dari nilai tertinggi untuk jawaban Sangat Setuju hingga nilai terendah untuk jawaban Sangat Tidak Setuju.

### 3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menggunakan aplikasi DIGI BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Nasabah Pegawai Negeri Sipil dipilih sebagai populasi penelitian karena kelompok nasabah ini merupakan salah satu segmen utama pengguna layanan perbankan di Bank BJB.

Selain itu, Pegawai Negeri Sipil umumnya memanfaatkan layanan perbankan digital seperti *mobile banking* DIGI BJB untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan saldo secara praktis dan efisien.

Menurut Sugiyono (2016: 126) menjelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak bank, jumlah nasabah yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 450 nasabah. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini termasuk dalam kategori populasi terbatas (*finite population*) karena jumlahnya dapat diketahui secara pasti.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan karena tidak semua anggota populasi dapat dijadikan responden penelitian.

Menurut (Sugiyono 2016: 127), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik harus dapat mewakili populasi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus dilakukan secara tepat agar data yang diperoleh dapat digunakan sebagai dalam kesimpulan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten BJB KCP Ciawi Tasikmalaya yang menggunakan aplikasi *mobile banking* DIGI BJB, Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak bank, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 450 nasabah. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus slovin.

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampai apabila jumlah populasi diketahui secara pasti dan peneliti ingin menentukan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian.

Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = tingkat kesalahan (margin of error)

Dalam Penelitian ini diketahui:

$N = 450$

$e = 10\% (0,1)$

Maka Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{450}{1 + 450(0,1^2)}$$

$$n = \frac{450}{1 + 450(0,01)}$$

$$n = \frac{450}{1 + 4,5}$$

$$n = \frac{450}{5,5}$$

$$n = 81,81 \approx 82 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 82 responden. Dengan demikian, penelitian ini akan melibatkan minimal 82 nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten BJB KCP Ciawi Tasikmalaya sebagai responden penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, di mana pengambilan sampel tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih. Dan dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh lebih akurat dan tepat sasaran. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BJB KCP Ciawi Tasikmalaya, nasabah Pegawai Negeri Sipil, dan nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* DIGI BJB, serta nasabah yang bersedia mengisi kuesioner penelitian.

### 3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian merupakan gambaran konseptual yang menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti hubungan antar variabel yang diteliti serta arah pengaruh di antara variabel tersebut. Dalam penelitian kuantitatif, model penelitian digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat (*causal relationship*) antara variabel indenpenden dan variabel dependen yang akan diuji secara empiris melalui analisis statistik.

Menurut (Sahir 2021: 57), model penelitian dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam kerangka pemikiran sehingga dapat diuji secara empiris melalui analisis data. Model penelitian ini juga membantu peneliti dalam menentukan arah penelitian serta menjelaskan keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan adanya model penelitian, proses analisis data dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

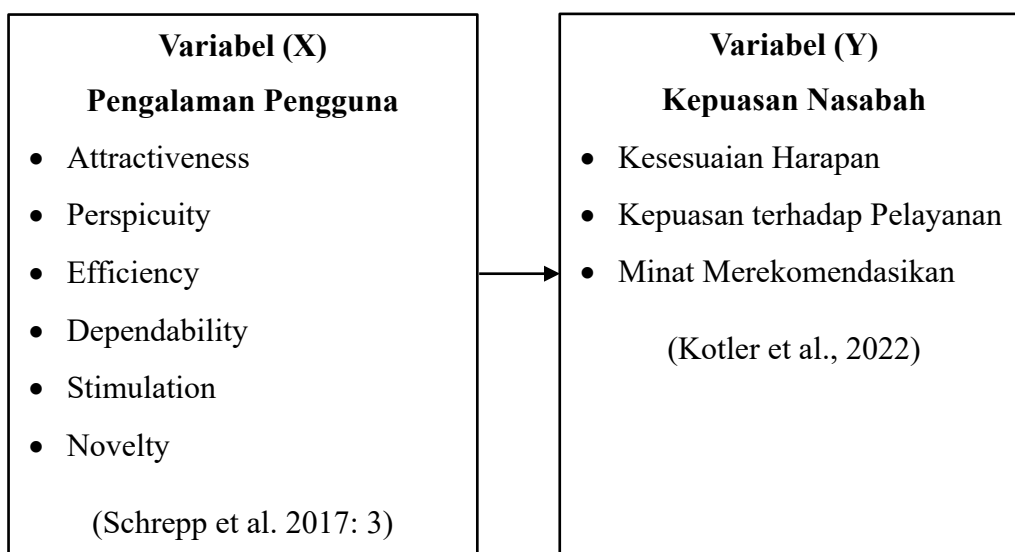
Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya. Hubungan antar variabel tersebut diasumsikan memiliki pengaruh yang dapat diukur secara kuantitatif.

Dengan demikian, kerangka pemikiran yang disusun menjadi dasar dalam perumusan hipotesis penelitian serta pengujian hubungan antara variabel yang diteliti. Selain itu, hubungan antar variabel ini juga dianalisis untuk mengetahui

arah dan tingkat kekuatan pengaruh yang terjadi. Kerangka pemikiran juga berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar proses pengumpulan data dan analisis data tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui kerangka pemikiran tersebut, penelitian diharapkan dapat dilakukan secara sistematis.

Variabel pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB diukur menggunakan beberapa dimensi yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*. Sementara itu variabel kepuasan nasabah diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayananan, minat merekomendasikan.

**Gambar 3.3 Model Penelitian**



### 3.2.5 Teknik Analisis Data

#### 3.2.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian berfungsi untuk mengukur variabel yang diteliti sehingga data yang diperoleh dapat

dianalisis secara sistematis, instrumen yang baik harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, penggunaan instrumen yang tepat dan mendukung keakuratan hasil penelitian dan mempermudah proses pengolahan analisis data.

Menurut (Sugiyono 2016: 102), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati sehingga dapat menghasilkan data yang objektif dan terstruktur. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat dengan rentang skor 1 sampai 5, yang sebelumnya telah dijelaskan pada bagian jenis dan sumber data. Sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono 2013: 147).

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dengan demikian, uji validitas berfungsi untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar merepresentasikan variabel penelitian yang diukur, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Menurut Sugiyono (2016: 121), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek peneliti sehingga data yang dapat dilaporkan oleh peneliti sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, suatu sistem dinyatakan valid apabila nilai korelasi yang diperoleh memenuhi kriteria. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar daripada nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan.

Adapun rumus korelasi *Product Moment Pearson* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara skor item dan skor total

$n$  = jumlah responden

$X$  = skor masing-masing item pertanyaan

$Y$  = skor total seluruh item

$\sum XY$  = jumlah hasil perkalian antara skor item dengan skor total

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor total

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat dipercaya atau diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil konsisten dan stabil ketika dilakukan pengukuran secara berulang dalam kondisi yang relatif sama. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu instrumen, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran. Oleh karena itu, instrumen yang reliabel dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya untuk analisis penelitian.

Menurut (Ghozali 2021: 47), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan

$\sigma_i^2$  = varians tiap item

$\sigma_t^2$  = varians total

Untuk mempermudah proses perhitungan, pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

### **3.2.5.2 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi variabel yang diteliti. Analisis ini bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

Menurut Subhaktisaya et al. (2024: 32) statistik deskriptif merupakan metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik utama suatu data penelitian melalui penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, maupun ukuran statistik seperti nilai rata-rata, frekuensi, dan persentase sehingga memudahkan peneliti dalam memahami kondisi data penelitian.

Selain itu, Sa'adah (2022: 54) menyatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan generalisasi terhadap populasi yang lebih luas. Dalam penelitian kuantitatif, analisis deskriptif umumnya disajikan dalam bentuk tabel, persentase, rata-rata, maupun grafik untuk mempermudah peneliti dalam memahami hasil penelitian yang diperoleh

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti yaitu pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB dan kepuasan nasabah. Data yang

diperoleh dari kuesioner akan dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*), frekuensi, dan persentase dari setiap indikator penelitian. Hasil analisis deskriptif tersebut digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat memberikan gambaran umum mengenai kondisi variabel yang diteliti sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi masing-masing variabel yang diteliti. Penggunaan program SPSS dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pengujian data, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara lebih akurat dan sistematis.

### **3.2.5.3 Nilai Jenjang Interval (NJI) dan Klasifikasi Penilaian**

Nilai Jenjang Interval (NJI) merupakan alat analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengklasifikasikan skor hasil kuesioner ke dalam kategori penilaian tertentu sehingga memudahkan dalam proses interpretasi data. Dalam penelitian ini klasifikasi penilaian digunakan untuk mengetahui tingkat penilaian responden terhadap variabel pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Melalui pengelompokkan skor tersebut, hasil penilaian responden dapat diinterpretasikan ke dalam beberapa tingkat penilaian sehingga memudahkan.

Menurut Sugiyono (2016: 147), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala ini memberikan nilai tertentu pada setiap alternatif jawaban responden sehingga data yang diperoleh dapat diolah secara kuantitatif.

Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 82 responden dengan skala Likert 5 tingkat (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju).

Langkah-langkah perhitungan nilai jenjang interval adalah sebagai berikut:

- Nilai tertinggi setiap variabel (total skor maksimum):

$$82 \text{ responden} \times 5 = 410$$

- Nilai terendah setiap variabel (total skor minimum):

$$82 \text{ responden} \times 1 = 82$$

Jumlah kategori penilaian:

5 kategori (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).

Rumus Nilai Jenjang Interval (NJI) yang digunakan adalah:

$$NJI = \frac{ST - SR}{K}$$

Perhitungan NJI pada Penelitian:

$$ST = 82 \times 5 = 410$$

$$SR = 82 \times 1 = 82$$

$$NJI = \frac{410 - 82}{5}$$

$$NJI = \frac{328}{5}$$

$$NJI = 65.6 \approx 66$$

Dengan demikian, setiap kategori penilaian memiliki rentang skor yang sama sehingga memudahkan dalam interpretasi hasil penelitian. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa panjang setiap interval adalah 66, interval ini kemudian digunakan untuk membagi rentang skor total menjadi beberapa kategori penilaian. Pengelompokan kategori tersebut bertujuan agar hasil jawaban responden dapat dianalisis dan diinterpretasikan secara lebih sistematis. Selain itu, pembagian interval tersebut membantu dalam menentukan tingkat penilaian responden terhadap variabel yang diteliti.

**Tabel 3.2 Klasifikasi Penilaian Skor Variabel**

| <b>Interval Nilai</b> | <b>Klasifikasi</b>  |
|-----------------------|---------------------|
| 82-147                | Sangat Tidak Setuju |
| 148-213               | Tidak Setuju        |
| 214-279               | Netral              |
| 280-345               | Setuju              |
| 346-410               | Sangat Setuju       |

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, skor total hasil kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam kategori penilaian sesuai dengan rentang nilai yang telah ditentukan. Klasifikasi ini digunakan untuk dengan memudahkan peneliti dalam menginterspresitasikan tingkat penilaian responden terhadap variabel pengalaman aplikasi DIGI BJB dan kepuasan nasabah. Melalui pengelompokan tersebut, hasil penilaian responden dapat dijelaskan secara lebih sistematis dan mudah dipahami.

### 3.2.5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap pengujian yang dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi dasar statistik. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian memenuhi persyaratan sehingga hasil analisis regresi yang diperoleh dapat digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian secara tepat.

Menurut Ghozali (2021: 103), Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa regresi tidak mengalami penyimpangan asumsi sehingga menghasilkan estimasi yang bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual normal atau mendekati norma sehingga analisis statistik yang dilakukan dapat memberikan hasil yang akurat (Ghozali 2021: 161).

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.)  $> 0,05$ , maka data residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.)  $< 0,05$ , maka data residual tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas (Ghozali 2021:137).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.2.5.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu penelitian. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi antara kedua variabel yang diteliti.

Menurut Kurniawan (2021: 87), regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen sehingga dapat diketahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BJB.

Adapun model persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

X = Variabel independen (pengaruh pengalaman aplikasi DIGI BJB)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error (kesalahan pengganggu / residual)

Koefisien regresi (b) menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien regresi bernilai positif, maka pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB memiliki pengaruh yang searah terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, apabila nilai koefisien regresi bernilai negatif, maka pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB memiliki pengaruh yang berlawanan terhadap kepuasan nasabah. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

### **3.2.5.6 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis merupakan tahap analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian. Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan

kebenaran dugaan sementara (hipotesis) yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan teori dan kerangka pemikiran. Selain itu, uji hipotesis juga digunakan untuk menentukan apakah hubungan antar variabel yang diteliti dapat diterima atau ditolak secara statistik berdasarkan data yang diperoleh

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (uji parsial). Uji t digunakan mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yang sesuai dengan model yang digunakan.

Menurut (Ghozali 2021: 98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

Pengujian t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau dengan melihat nilai signifikansi (p-value) yang dihasilkan dari output dalam pengolahan data menggunakan program (SPSS). Dalam penelitian ini, uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika  $t$  dihitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Jika  $t$  dihitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, pengujian hipotesis juga dapat dilihat dari nilai signifikansi sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Selain uji  $t$ , dalam penelitian ini juga digunakan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen pengalaman pengguna (*User Experience*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  yang diperoleh dari hasil analisis regresi menggunakan program SPSS. Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian.

Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar pula kemampuan variabel pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah. Sebaliknya, apabila nilai  $R^2$  semakin kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin terbatas.