

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah meneliti pengaruh layanan digital BRImo terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia. Objek penelitian ini adalah layanan digital BRImo yang digunakan oleh nasabah Bank BRI. Sebagai referensi, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan aplikasi BRImo memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Muslim, 2021). Penelitian lain juga menemukan bahwa layanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo (Cahya, Efriyanto, & Yansye, 2023).

3.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang didirikan pada 16 Desember 1895, adalah salah satu bank tertua di Indonesia. BRI berkomitmen untuk memberikan layanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sejak menjadi perusahaan publik pada tahun 2003. Pemilik saham terbesar di BRI adalah pemerintah Indonesia dengan 56,75%, sementara 34,25% dimiliki oleh publik. Selama tujuh tahun terakhir, BRI telah berhasil menjadi bank dengan keuntungan tertinggi dan memiliki aset terbesar di sektor perbankan Indonesia, berkat dukungan pengalaman dalam layanan perbankan, terutama untuk UMKM.

BRI juga terus mengembangkan produk Perbankan untuk masyarakat perkotaan dan memiliki jaringan kerja terbesar di Indonesia dengan total 9.618 unit,

termasuk kantor pusat dan cabang. Bank ini memiliki lebih dari 227. 000 jaringan *e-channel* yang mendukung layanan perbankan secara daring.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Visi dan misi Bank BRI berfungsi sebagai pedoman utama yang menentukan arah dan tujuan dalam melaksanakan operasional serta memberikan layanan kepada nasabah. Rincian visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

Visi: *“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion”*

Misi:

1. Memberikan layanan perbankan yang optimal dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah, sehingga mampu mendukung peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat.
2. Layanan yang sangat baik tercapai dengan memberikan layanan yang fokus pada kepuasan nasabah. Ini didukung oleh tenaga kerja yang terampil, budaya kerja yang mengutamakan hasil, teknologi informasi yang handal.
3. Bekerja dengan optimal dan baik memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3 Statement Budaya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Budaya perusahaan pada Bank BRI mengacu pada AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. Statement perusahaan tersebut yang telah dirumuskan yaitu AKHLAK BUMN merupakan perwujudan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang dijabarkan dalam panduan perilaku Akhlak BUMN sebagai berikut:

1. AMANAH

Panduan Perilaku Amanah BUMN:

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. KOMPETEN

Panduan Perilaku Kompeten BUMN:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. HARMONIS

Panduan Perilaku Harmonis BUMN:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- b. Suka menolong orang lain.
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. LOYAL

Panduan perilaku Loyal BUMN:

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum etika.

5. ADAPTIF

Panduan Perilaku Adaptif BUMN:

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
2. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
3. Bertindak proaktif.

6. KOLABORATIF

Panduan Perilaku Kolaboratif BUMN:

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki budaya perusahaan yang dirumuskan dalam nilai-nilai *BRILiaN*, yang menjadi pedoman bagi seluruh pegawai dalam bekerja, mengambil keputusan, dan memberikan layanan. Nilai-nilai ini mencerminkan karakter organisasi sekaligus menjadi standar perilaku yang mendukung integritas, profesionalisme, dan kualitas layanan BRI. Sebagai berikut:

1. Profesionalisme: Staf harus kompeten, bertanggung jawab, dan berdedikasi pada pembelajaran berkelanjutan dan kinerja yang unggul.
2. Kepercayaan: Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati kebebasan sangatlah penting.

3. Inovasi: Karyawan didorong untuk proaktif, adaptif, dan inovatif sambil berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan.
4. Layanan nasabah: Memahami kebutuhan nasabah dan melampaui harapan adalah prioritas.

Nilai-nilai dasar yang dianut oleh BRI tidak hanya membentuk karakter dan suasana kerja di dalam perusahaan, tetapi juga mendukung usaha perusahaan dalam memberikan manfaat optimal untuk semua pihak yang terkait.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3. 1 Logo Bank BRI

Sumber: www.bri.co.id

Makna logo tersebut dapat dilihat dari unsur-unsur visual yang menyusunnya. Bentuk segi empat sama sisi merepresentasikan keseimbangan (*balance*), stabilitas, serta konsistensi dalam memberikan layanan. Sementara itu, garis melengkung yang melintas di dalamnya menggambarkan gerak yang dinamis dan *fleksibel*, mencerminkan kemampuan BRI untuk beradaptasi dengan perubahan serta perkembangan zaman. Kombinasi keduanya menghadirkan simbol yang

menunjukkan komitmen BRI untuk tetap kokoh namun tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan tantangan industri perbankan modern.

Gaya huruf BRI yang dicetak tebal dengan huruf kapital menciptakan kesan yang jelas dan kuat. Garis, bentuk, dan warna yang tegas memberikan tampilan yang nyata dan sesuai, dengan maksud untuk menyampaikan pandangan yang jelas mengenai bagaimana mekanisme pengaturan yang teratur, berbagai kemudahan, serta rasa nyaman dan aman yang bisa terlihat secara kreatif pada jenis logo ini.

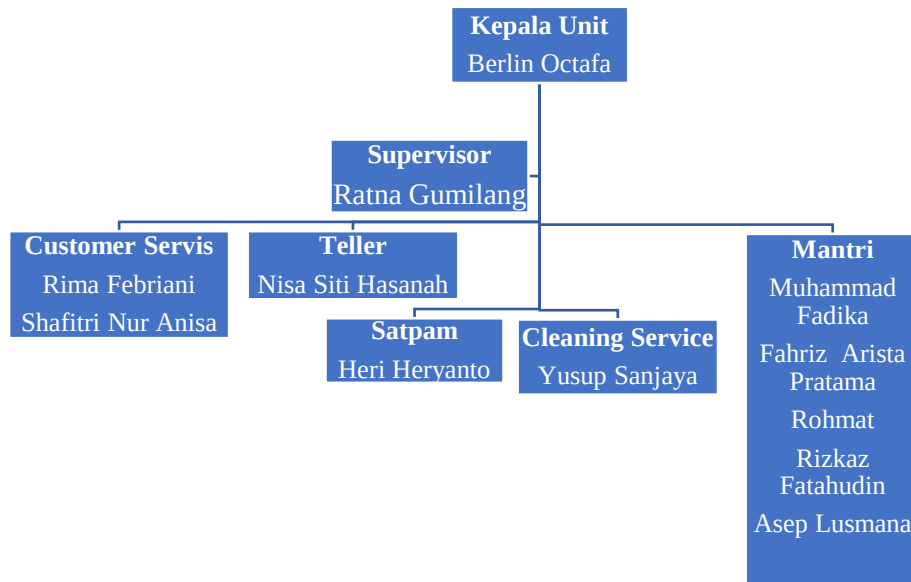
Bentuk yang sederhana diharapkan dapat membuat proses pengenalan menjadi lebih cepat dan mudah diingat oleh masyarakat. Tampilan visual yang jelas dan kuat juga berfungsi untuk menegaskan citra lembaga yang profesional dan modern, sehingga dapat mencerminkan karakter dunia perbankan yang mengutamakan kepercayaan, stabilitas, dan kemudahan akses.

Garis, bentuk, dan pewarnaan ditampilkan dengan jelas untuk menciptakan citra yang sederhana namun tetap menarik. Elemen-elemen visual tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pemanis tampilan, tetapi juga menjadi representasi nilai dan identitas BRI. Harapannya, visual yang tersusun secara harmonis ini mampu menggambarkan salah satu misi BRI sebagai ujung tombak dalam mendukung kebijakan pemerintah, yaitu menyediakan layanan perbankan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Warna biru melambangkan rasa tenang, sejuk, dan nyaman. Sebagai institusi yang bergerak di sektor layanan keuangan, BRI menggunakan warna ini untuk merepresentasikan komitmennya dalam memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi nasabah.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit

Siliwangi Tasikmalaya



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2025

3.1.6 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Kepala Unit

Kepala Unit juga harus menjalin hubungan baik dengan pihak luar serta memberikan arahan dan evaluasi terhadap kinerja staf. Ia bertanggung jawab mengusulkan promosi bagi pegawai yang berprestasi, sekaligus memberikan bimbingan dan solusi kepada nasabah yang membutuhkan bantuan.

2. Supervisor

Supervisor bank memiliki peran yang sangat penting dalam operasional dan kinerja suatu cabang. Mereka berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan karyawan, memastikan komunikasi berjalan efektif, serta menyampaikan arahan dan kebijakan dengan tepat.

3. Mantri

Mantri BRI adalah perwakilan Bank Rakyat Indonesia yang bertugas memberikan layanan perbankan kepada masyarakat, terutama pada sektor mikro. Mereka berperan penting dalam menjangkau nasabah yang berada di wilayah yang sulit mengakses kantor BRI.

4. *Teller*

Teller di bank BRI memiliki peran penting dalam melayani transaksi keuangan harian nasabah. Tugas utama mereka meliputi setoran tunai, penarikan, *transfer*, pembayaran tagihan, dan pencairan cek. Mereka juga harus memeriksa keaslian uang, memverifikasi identitas nasabah, dan memastikan saldo yang akurat.

5. *Customer Service*

Layanan nasabah BRI sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah. *Customer Service* BRI berfungsi sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Mereka diharapkan memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan informatif.

6. Satpam

Satpam melakukan patroli rutin untuk mencegah kejahatan seperti pencurian dan vandalisme. Mereka memantau CCTV dan sistem keamanan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan dan merespons insiden. Satpam juga memeriksa identitas orang yang masuk dan memastikan semua ruangan terkunci dengan benar pada shift malam.

7. *Cleaning Service*

Cleaning service di Bank BRI bertugas menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh area bank, baik di dalam maupun luar gedung. Mereka membersihkan ruang kerja, ruang pertemuan, toilet, serta area publik seperti parkir dan taman. Tugas mereka mencakup menyapu, mengepel, bersihkan kaca, toilet, dan membuang sampah.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode eksplanatori kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2019) didasarkan pada filsafat positivisme dan dianggap sebagai metode ilmiah karena bersifat konkret, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini menekankan pada pengumpulan data berbentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti.

Peneliti melakukan penelitian lapangan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan yang menjadi responden. Penyebaran secara daring dipilih agar jangkauan responden lebih luas, proses pengisian lebih fleksibel, serta memudahkan pengumpulan data dalam waktu yang lebih efisien. Setiap butir pertanyaan disesuaikan dengan indikator variabel penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat diukur secara objektif dan dianalisis secara kuantitatif guna menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, pemilihan teknik pengumpulan data menjadi tahap yang sangat penting karena menentukan kualitas dan ketepatan informasi yang diperoleh. Sebagai berikut:

1. Survei Kuesioner

Menurut Umar (2020:74), kuesioner merupakan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden melalui jawaban tertulis yang disusun secara sistematis berdasarkan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama karena mampu mengumpulkan data dalam jumlah besar dengan waktu yang relatif cepat. Melalui kuesioner, responden dapat memberikan jawaban secara mandiri tanpa kehadiran peneliti, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih efisien dan objektif. Selain itu, penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti mendapatkan data kuantitatif yang terstruktur.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018), studi kepustakaan atau kajian pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, literatur ilmiah, catatan, artikel jurnal, serta laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dikaji. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh landasan teoritis yang kuat, memahami perkembangan penelitian terdahulu, serta mengidentifikasi konsep dan variabel yang relevan.

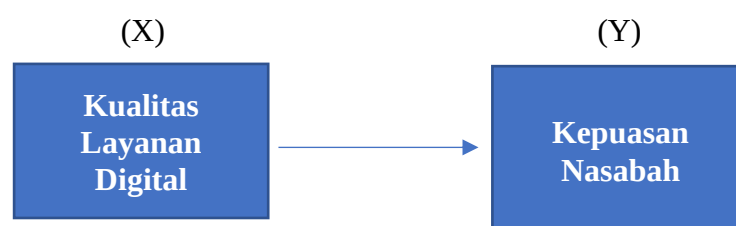
3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis redata pada penelitian ini menggunakan jenis Data Kuantitatif yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka atau variable numerik. Menurut Sugiyono (2019:7) Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Data ini biasanya diperoleh dari hasil perhitungan, pengukuran, ataupun hasil kuesioner.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui kuisoner yang dibagikan kepada mahasiswa Jurusan perbankan dan keuangan universitas siliwangi. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah yang sudah memiliki rekening dan tabungan aktif di Bank BRI.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian asosiatif (eksplanatif), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan atau pengaruh antara dua variabel. Creswell dan Creswell (2018:55) menyatakan bahwa penelitian eksplanatif digunakan untuk menguji dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel berdasarkan teori yang ada. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana layanan digital BRImo. Sebagai berikut:



Gambar 2.5 Hubungan Antar Variabel
Sumber : penulis

Panah dari Variabel X ke Variabel Y menunjukkan arah hubungan pengaruh antara kedua variabel tersebut. Artinya, layanan digital diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3.2.5 Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2022:84), non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini digunakan apabila peneliti memiliki pertimbangan tertentu dalam menentukan responden yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Menggunakan aplikasi BRIimo.
3. Aktif menggunakan BRIimo minimal 3 bulan terakhir.
4. Pernah melakukan transaksi melalui BRIimo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI pengguna BRIimo. Namun, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan tersebar secara luas, maka penentuan jumlah sampel mengacu pada ketentuan minimal analisis regresi. Menurut Imam Ghozali (2021), dalam analisis regresi jumlah sampel minimal yang dapat digunakan adalah 30 responden agar model statistik dapat diestimasi dengan baik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang menggunakan aplikasi BRImo. Karena jumlah populasi pengguna BRImo tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin.

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

Gambar 2.6 Perhitungan Responden (Rumus Slovin)

Sumber : Data diperoleh penulis, tahun 2025

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*error tolerance*)

Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 379 nasabah pengguna aplikasi BRImo. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1). Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{379}{1 + 379(0,1)^2}$$

$$n = \frac{379}{1 + 379(0,01)}$$

$$n = \frac{379}{1 + 3,79}$$

$$n = \frac{379}{4,79}$$

$$n = 79,12$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah 79,12 yang kemudian dibulatkan menjadi 80 responden. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 80 responden nasabah pengguna aplikasi BRImo sebagai sampel penelitian.

3.2.6 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2021:61), operasional variabel adalah proses mendefinisikan variabel secara rinci agar dapat diukur melalui indikator yang dapat diamati. Dengan demikian, setiap variabel memiliki definisi yang jelas sehingga dapat diamati, dinilai, dan dianalisis secara sistematis.

Penelitian ini memiliki dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen merupakan faktor yang diduga memberikan pengaruh terhadap variabel lain, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang menerima atau mengalami pengaruh dari variabel independen tersebut. Pemahaman yang jelas mengenai kedua jenis variabel ini penting agar penelitian dapat disusun secara terarah.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Keterangan	Skala
1	Kualitas layanan (X)	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1. Kemudahan mengakses aplikasi BRImo. 2. Kemudahan memahami menu dan fitur aplikasi. 3. Kecepatan aplikasi dalam memproses perintah pengguna 4. Kemudahan melakukan transaksi melalui aplikasi.	Kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan dan kecepatan kepada pengguna saat mengakses serta menggunakan layanan.	Ordinal
		<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	1. Kestabilan saat digunakan 2. Aplikasi jarang mengalami error atau gangguan. 3. Aplikasi dapat diakses kapan saja saat dibutuhkan. 4. Proses transaksi jarang mengalami kegagalan sistem.	Kemampuan sistem untuk berfungsi dengan baik dan stabil tanpa gangguan teknis.	Ordinal
		<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Layanan)	1. Ketepatan proses transaksi 2. Kecepatan penyelesaian transaksi. 3. Informasi transaksi yang diberikan sesuai dengan kenyataan. 4. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	Kemampuan aplikasi dalam memenuhi janji layanan sesuai dengan yang ditawarkan.	Ordinal
		<i>Privacy</i> (Privasi dan Keamanan)	1. Keamanan data pribadi 2. Perlindungan terhadap informasi transaksi pengguna. 3. Sistem keamanan aplikasi dapat dipercaya. 4. Kerahasiaan identitas pengguna terjaga dengan baik	Kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi dan keamanan transaksi pengguna.	Ordinal

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Keterangan	Skala
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Confirmation</i>)	1. Kesesuaian kualitas layanan dengan harapan 2. Kinerja aplikasi BRImo memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. 3. Pengalaman menggunakan BRImo sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.	Tingkat kesesuaian antara harapan awal nasabah sebelum menggunakan layanan dengan kinerja layanan yang benar-benar dirasakan setelah digunakan.	Ordinal
		Minat Menggunakan Kembali (<i>Repurchase Intention / Reuse Intention</i>)	1. Nasabah berniat terus menggunakan aplikasi BRImo di masa mendatang. 2. Nasabah lebih memilih menggunakan BRImo dibandingkan layanan lain. 3. Nasabah bersedia menggunakan kembali BRImo untuk berbagai transaksi perbankan.	Keinginan nasabah untuk terus menggunakan kembali layanan di masa mendatang.	Ordinal
		Kesediaan Merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)	1. Nasabah bersedia merekomendasikan BRImo kepada orang lain. 2. Nasabah bersedia menceritakan pengalaman positif menggunakan BRImo kepada orang lain. 3. Nasabah akan menyarankan keluarga atau teman untuk menggunakan BRImo.	Kesediaan nasabah untuk menyarankan atau merekomendasikan layanan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang dirasakan.	Ordinal

3.2.7 Skala Pengukuran (Skala Ordinal) dan Interpretasi Nilai

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala ordinal yang disusun menggunakan lima alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap kategori jawaban diberi skor berurutan mulai dari 5 hingga 1. Pemberian skor ini bertujuan untuk mempermudah proses. Menurut Sugiyono (2021), skala ordinal merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok. Sebagai berikut:

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setiap indikator dianalisis dengan menghitung sebaran jawaban responden untuk mengetahui kecenderungan persepsi mereka terhadap indikator yang diukur.

Nilai Jenjang Interval (NJI) dihitung menggunakan rumus berikut:

$$NJl = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas atau kategori penilaian}}$$

Dengan skala Ordinal 1–5, diperoleh:

$$NJl = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Tabel 3. 2 Tabel kategori Skala

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

3.2.8 Teknik Analisa Data

Analisis statistik deskriptif merupakan prosedur yang digunakan untuk menggambarkan, menyajikan, dan meringkas data penelitian agar lebih mudah dipahami. Menurut Sugiyono (2021:147), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang bersifat umum.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan karakteristik data responden dan variabel penelitian secara kuantitatif. Data yang dianalisis meliputi informasi demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pengalaman penggunaan aplikasi BRI, serta skor kuesioner pada masing-masing indikator variabel layanan digital dan kepuasan nasabah.

3.2.9 Pengujian Instrument

3.2.9.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2021:133), uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Senada dengan itu, Sekaran dan Bougie (2019:226) menyatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu merepresentasikan konsep teoritis yang menjadi dasar pembentukan instrumen.

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap pertanyaan atau item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Validitas menjadi aspek penting dalam penelitian karena memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar merefleksikan konsep yang ingin diteliti.

Rumus korelasi antara skor item (X) dan skor total (Y) adalah:

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

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi

$\sum xy$: jumlah Perkalian Skor X dan Skor Y

N : jumlah responden/subyek

X : skor pertanyaan

Y : skor total

Pengujian validitas dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel atau p -value $<$ 0,05. Sebaliknya, jika r -hitung $<$ r -tabel atau p -value $>$ 0,05, maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan dari analisis. Hal ini sejalan dengan Putri et al. (2023) yang menyatakan bahwa perbandingan r -hitung dan r -tabel pada $df = n - 2$ digunakan untuk menentukan validitas instrumen.

3.2.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan untuk menilai sejauh mana kuesioner mampu menghasilkan data yang konsisten apabila diberikan pada waktu berbeda kepada responden yang sama. Pengujian ini hanya dilakukan pada item kuesioner yang telah dinyatakan valid.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq$ 0,60, yang menandakan konsistensi internal yang memadai dalam mengukur variabel penelitian (Putra et al., 2023; Lestari et al., 2024). Dengan demikian, instrumen yang memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dapat

digunakan sebagai alat ukur yang dapat dipercaya, menghasilkan data yang stabil, akurat, dan berkualitas, sehingga mendukung analisis kuantitatif yang valid dalam penelitian.

Rumus Cronbach's Alpha dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : koefisien reliabilitas instrument

K : banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i$: jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t : varian total

Dengan menggunakan rumus cronbach Alpha $\geq 0,60$ dapat dikatakan reliabel atau konsisten akan tetapi $\leq 0,60$ maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

3.2.9.3 Uji Asumsi Klasik (Normalitas)

Menurut Ghazali (2021:160), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal sebagai salah satu syarat penting dalam uji asumsi klasik. Hal ini sejalan dengan Sugiyono (2021:147) yang menjelaskan bahwa uji normalitas diperlukan untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi statistik parametrik. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov karena jumlah sampel lebih dari 50, serta

diperkuat dengan Histogram dan Normal P–P Plot untuk melihat pola distribusi data secara visual.

3.2.8.4 Uji Hipotesis

Menurut Imam Ghozali (2021:176), uji t bertujuan untuk menguji signifikansi koefisien regresi masing-masing variabel independen guna mengetahui apakah variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana karena hanya terdapat satu variabel independen, yaitu layanan digital (X), dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y).

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Layanan Digital

a = Konstanta (nilai Y jika X = 0)

b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)

Koefisien regresi (b) menunjukkan arah dan besarnya pengaruh variabel layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Apabila nilai b positif, maka layanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, apabila nilai b negatif, maka layanan digital berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel layanan digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau melihat nilai signifikansi (p-value).

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika $p\text{-value} > 0,05$, maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh signifikan antara layanan digital terhadap kepuasan nasabah).
2. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak (terdapat pengaruh signifikan antara layanan digital terhadap kepuasan nasabah).