

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian yang akan dianalisis dan dikaji oleh peneliti. Objek penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, sistem, maupun fenomena tertentu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2016).

Objek dalam penelitian ini adalah *e-service quality* dan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI pada BSI KCP Banjar. *E-service quality* dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen, yaitu kualitas layanan elektronik yang dirasakan nasabah ketika menggunakan aplikasi *Mobile Banking* by BSI. Kualitas layanan tersebut mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, keandalan sistem, keamanan transaksi, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sementara itu, kepuasan nasabah diposisikan sebagai variabel dependen, yaitu tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara harapan mereka terhadap layanan *mobile banking* dengan pengalaman nyata yang diterima saat menggunakan aplikasi.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah BSI KCP Banjar yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* by BSI. Pemilihan BSI KCP Banjar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena empiris yang ditemukan melalui observasi awal, yaitu masih adanya keluhan nasabah terkait penggunaan aplikasi, seperti gangguan sistem, aplikasi lambat, proses login yang belum stabil, serta

navigasi fitur yang dinilai belum sepenuhnya sederhana. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

3.1.1 Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk

Penggabungan usaha PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah secara resmi melahirkan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai kekuatan baru perbankan syariah nasional. Legalitas operasional unifikasi ini diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 lewat Surat Keputusan Nomor SR-3/PB.1/2021. Berselang beberapa hari kemudian, tepatnya pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan operasional institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia ini langsung dari Istana Negara.

Struktur kepemilikan saham PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) didominasi oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, disusul oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebanyak 24,85%, serta PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%. Porsi saham selebihnya didistribusikan kepada pemegang saham publik dengan kepemilikan masing-masing di bawah batas 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Melalui dukungan sinergis dengan perusahaan dan komitmen strategis pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI

diproyeksikan untuk berekspansi dan berkompetisi di tingkat pasar keuangan global.

Kehadiran BSI merepresentasikan ikhtiar luhur dalam mendirikan institusi perbankan syariah yang menjadi kebanggaan publik, sekaligus diproyeksikan sebagai energi baru bagi akselerasi pembangunan ekonomi nasional serta peningkatan kesejahteraan sosial. Dengan hadirnya bank syariah Indonesia juga sebagai representasi wajah perbankan syariah di Indonesia yang berkarakter modern, inklusif, dan mengedepankan prinsip kemaslahatan universal (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Dengan fondasi tersebut, peluang BSI untuk terus mengekspansi skala bisnisnya dan menembus jajaran institusi keuangan syariah terkemuka di pasar global terbuka sangat luas. Di tengah potensi dari para penduduk yang didominasi beragama muslim, terbentang potensi ekspansi pasar keuangan syariah yang belum tergarap optimal. Pemerintah merespons peluang tersebut melalui agenda pembentukan ekosistem industri halal yang ditopang oleh pilar perbankan syariah nasional yang kuat. Kehadiran BSI bertindak sebagai instrumen kunci untuk menjembatani visi ini. Lebih dari sekadar perantara keuangan, bank juga mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Visi dan Misi Perusahaan Visi BSI adalah masuk dalam TOP 5 Global *Islamic Bank*, menargetkan posisi terdepan di kancah perbankan syariah internasional.

Misi

Misi perusahaan terdiri dari tiga poin utama yaitu:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di seluruh Indonesia
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia.

3.1.3 Statement Budaya PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) mengadopsi budaya perusahaan berbasis “AKHLAK” sebagai nilai-nilai inti. Budaya ini selaras dengan inisiatif Kementerian BUMN dan mendukung visi menjadi Top 5 Global *Islamic Bank*. Budaya AKHLAK merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, yang menjadi pondasi perilaku karyawan BSI.

- a. Amanah: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- e. Adaptif: Berinovasi dan antusias menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif: Membangun kerja sama yang sinergis.

Nilai-nilai ini diimplementasikan untuk membentuk budaya berbasis kinerja dan mendukung transformasi BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah klasifikasi penelitian berdasarkan tujuan, pendekatan, serta metode yang digunakan untuk mengkaji suatu permasalahan. Penentuan jenis penelitian sangat penting karena akan memengaruhi cara peneliti dalam mengumpulkan data, menganalisis data, serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian (Fadli, 2021). Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian kuantitatif digunakan karena data yang dianalisis berbentuk angka, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Metode asosiatif kausal digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, *E-Service Quality* sebagai variabel independen atau variabel X diuji pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen atau variabel Y. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi layanan *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar, tetapi juga menguji secara empiris apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian merupakan unsur penting dalam penelitian karena menjadi objek yang diukur, diamati, dan dianalisis untuk menjawab rumusan

masalah. Variabel dapat berupa atribut, sifat, atau nilai dari suatu objek maupun kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:55). Dalam penelitian kuantitatif, variabel perlu didefinisikan secara operasional agar setiap konsep yang diteliti dapat diukur secara jelas melalui indikator-indikator tertentu.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu *E-Service Quality* sebagai variabel independen atau variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen atau variabel Y. *E-Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang dirasakan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* by BSI, sedangkan kepuasan nasabah digunakan untuk mengukur tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan harapan dengan pengalaman yang diterima saat menggunakan layanan tersebut. Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
E-Service Quality (X)	Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh sistem atau aplikasi perusahaan dalam memberikan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi atau memperoleh informasi secara online. Putri, N. L., & Alamsyah, L. (2024). Al-Mashrof: <i>Journal Islamic Banking and Finance</i> .	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem layanan elektronik	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
			Kecepatan sistem dalam memproses informasi atau transaksi	Ordinal
		<i>System Availability</i>	Sistem dapat digunakan kapan saja tanpa gangguan	Ordinal
			Minimnya error atau gangguan teknis dalam sistem	Ordinal
		<i>Fulfillment</i>	Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna	Ordinal
			Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Ordinal
		<i>Privacy</i>	Keamanan data pribadi pengguna terjamin	Ordinal
			Sistem mampu menjaga kerahasiaan informasi pengguna	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan senang atau kecewa pengguna setelah membandingkan antara harapan terhadap layanan elektronik dengan kinerja layanan yang diterima. Kotler, P. & Keller, k. L. (2016). <i>Journal Marketing Management</i>	Pengalaman	Kegiatan yang pernah dilakukan sehingga menimbulkan kepuasan	
		Harapan	Kesesuaian antara harapan pelanggan	

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
			dengan kinerja aktual produk	
		Kebutuhan	Kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan produk yang tersedia	
		<i>Feedback</i>	Mengumpulkan opini atau komentar pelanggan melalui survei atau ulasan	
		Peningkatan kepuasan pelanggan	Mengukur kepuasan pelanggan terhadap interaksi/hal yang sudah dilalui	Ordinal

Sumber: (Peneliti, 2025)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam prosedur penelitian guna menghimpun informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis. Pengadaan data wajib dilakukan secara sistematis demi menjamin sifat validitas, akurasi, dan akuntabilitasnya sebagai fondasi analisis. Pada penelitian ini digunakan 2 metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. *Participant observer*

Participant observer (observasi partisipan) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti terlibat secara langsung dalam lingkungan penelitian sambil melakukan pengamatan terhadap aktivitas subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti

hadir dan berpartisipasi dalam situasi yang berkaitan dengan penggunaan layanan *Mobile Banking* by BSI di BSI KCP Banjar, sehingga dapat mengamati secara langsung perilaku nasabah pengguna aplikasi serta interaksi yang terjadi antara nasabah dan pihak internal perusahaan. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh data yang bersifat faktual dan mendalam mengenai jumlah nasabah, jumlah pengguna *Byond* by BSI, serta pengalaman penggunaan layanan tersebut dalam konteks operasional di lapangan.

2. Kuesioner (Angket)

Teknik ini merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah pengguna *Mobile Banking* sebagai responden. Instrumen ini dipilih karena dinilai efisien dalam menjaring data dari populasi responden dalam kurun waktu yang relatif efisien. Sejalan dengan hal tersebut, Sugiyono (2018:142) mendefinisikan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan mendistribusikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk ditanggapi oleh responden.

Alternatif respons dalam Skala ordinal yang dioperasionalkan pada studi ini diklasifikasikan ke dalam lima kategori penilaian, yaitu diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skor Penilaian

Sangat Setuju	(SS) diberi skor 5
Setuju	(S) diberi skor 4
Netral	(N) diberi skor 3

Tidak Setuju	(TS) diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju	(STS) diberi skor 1

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data adalah pengelompokan data berdasarkan sifat, bentuk, dan cara memperolehnya yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan (Ahmad & Muslimah, 2021). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan dapat diolah menggunakan teknik analisis statistik. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu *E-Service Quality* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Setiap jawaban responden diberi skor menggunakan skala pengukuran tertentu, sehingga dapat dianalisis untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

Sumber data adalah segala sesuatu yang menjadi asal diperolehnya data dalam suatu penelitian. Sumber data digunakan oleh peneliti sebagai dasar untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian. Keberadaan sumber data sangat penting karena menentukan kualitas, keakuratan, dan validitas hasil penelitian (Susanto et al., 2023). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Banjar yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* by BSI. Kuesioner tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi *Mobile Banking* by BSI, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, keamanan, dan kesesuaian layanan, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan tersebut.

Data dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari jawaban responden melalui kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis mengenai pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Mengacu pada klasifikasi Sugiyono (2018), Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam suatu riset, populasi menjadi hal utama sebagai sumber rujukan utama untuk menghimpun data yang relevan dengan variabel yang diteliti. Oleh sebab itu, penentuan populasi wajib diselaraskan dengan indikator tujuan studi agar data yang diperoleh menghasilkan kondisi sebenarnya. Pada kajian ini, populasi yang ditetapkan mencakup seluruh nasabah pengguna platform *mobile banking* by BSI di lingkungan BSI KCP Banjar. Populasi ini merangkum nasabah aktif di bsi kcp

Banjar yang telah memanfaatkan aplikasi *Mobile Banking* tersebut dalam rutinitas transaksi finansial mereka.

Observasi awal di lokasi penelitian menunjukkan bahwa Jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* by BSI sampai dengan akhir 2025 berdasarkan dari data sekunder yang didapat berjumlah 7.694 nasabah (sumber: BOSM BSI KCP Banjar). Angka ini mencerminkan tingginya intensitas aktivitas perbankan di unit kerja tersebut, baik melalui interaksi konvensional di kantor cabang maupun pemanfaatan sistem digital. Menindak lanjuti data observasi tersebut, Berdasarkan hasil jumlah sampel yang telah dihitung menggunakan rumus slovin. Penetapan batas populasi sasaran ini diorientasikan untuk menjaring ukuran responden yang representatif guna merepresentasikan persepsi kualitas layanan elektronik dan tingkat kepuasan nasabah secara objektif.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Penarikan sampel dalam penelitian ini diorientasikan untuk mengekstraksi representasi data yang presisi atas populasi nasabah pengguna layanan *mobile banking* by BSI di unit kerja BSI KCP Banjar. Kriteria populasi dibatasi dengan nasabah yang telah terdaftar *Mobile Banking* dan aktif aktif hingga bertransaksi hingga saat ini (Maret 2026). Merujuk pada data internal institusi perbankan, jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* by bsi berdasarkan dari data primer yang didapat berjumlah 7.694 nasabah. Guna menentukan ukuran sampel yang proporsional, studi ini mengaplikasikan Rumus Slovin dengan ambang batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% atau 0,1:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : error (tingkat kesalahan)

Dengan memasukkan jumlah sampel sebanyak 7.694 orang dan tingkat kesalahan maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{7.694}{1 + 7.694(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.694}{1 + 77,94}$$

$$n = \frac{7.694}{78,94}$$

$$n = 97,46643 = 97 \text{ Orang}$$

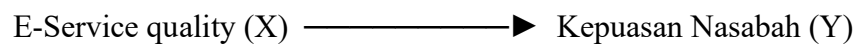
Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena penelitian hanya ditujukan kepada nasabah yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* by BSI, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dengan permasalahan penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah BSI KCP Banjar yang telah terdaftar sebagai pengguna *Mobile Banking* by BSI.
2. Nasabah yang aktif menggunakan dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi *Mobile Banking* by BSI sampai dengan Maret 2026.
3. Nasabah yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur layanan digital banking BSI.
4. Nasabah yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen (*E-Service Quality*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) pengguna *Mobile Banking* by BSI. Maka digunakan regresi linier sederhana karna model ini melibatkan satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Adapun model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Model penelitian bertujuan memberikan gambaran visual tentang kedua variabel tersebut dan hubungan yang dihipotesiskan di antara keduanya. *E-Service Quality* merupakan kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh *Mobile Banking* kepada nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah diukur sebagai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima. (Kotler & Keller, 2016; Tjiptono, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa, termasuk perbankan.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh dari responden, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dianalisis dengan pendekatan statistik. Analisis dilakukan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel *E-Service Quality* dan kepuasan nasabah, serta untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta tanggapan responden terhadap masing-masing indikator variabel penelitian. Sementara itu, analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel independen, yaitu *E-Service Quality* (X), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y).

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.2.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data penelitian yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama penggunaan aplikasi *Mobile Banking* by BSI, sesuai dengan data yang dikumpulkan dalam kuesioner.

Selain itu, analisis deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap indikator pada variabel *E-Service Quality* dan kepuasan nasabah. Hasil jawaban responden akan dikelompokkan berdasarkan skor pada skala pengukuran yang digunakan, kemudian dihitung nilai rata-rata untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap masing-masing variabel. Dengan demikian, analisis deskriptif dapat memberikan gambaran awal mengenai kualitas layanan elektronik *Mobile Banking* by BSI dan tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi tersebut di BSI KCP Banjar.

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung frekuensi jawaban responden, persentase, nilai rata-rata, dan kemudian menginterpretasikan hasil tersebut ke dalam kategori tertentu. Kategori penilaian dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, nilai mean atau rata-rata, nilai tertinggi, nilai terendah dan nilai standar deviasi. Standar deviasi adalah akar kuadrat dari varian. Ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh data tersebar dari nilai rata-rata. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menunjukkan sebaran jawaban

responden, tetapi juga memberikan makna terhadap tingkat penilaian responden pada masing-masing indikator.

Variabel e-Service Quality dalam penelitian ini dijelaskan melalui beberapa indikator, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, keamanan transaksi, tampilan aplikasi, dan keandalan sistem. Setiap indikator dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi *Mobile Banking* BSI. Apabila nilai rata-rata jawaban responden berada pada kategori tinggi, maka dapat diartikan bahwa nasabah menilai e-Service Quality *Mobile Banking* BSI sudah baik. Sebaliknya, apabila nilai rata-rata berada pada kategori rendah, maka hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Sementara itu, variabel kepuasan nasabah dijelaskan melalui indikator seperti kesesuaian layanan dengan harapan, kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, kepuasan terhadap fitur yang tersedia, serta niat untuk terus menggunakan *Mobile Banking* BSI. Hasil analisis deskriptif pada variabel ini digunakan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah secara umum. Jika hasil penilaian responden menunjukkan kategori tinggi, maka dapat dikatakan bahwa nasabah merasa puas terhadap penggunaan *Mobile Banking* BSI di KCP Banjar.

Untuk menginterpretasikan data angka yang diperoleh dari kuesioner ke dalam sebuah kesimpulan kualitatif yang bermakna, penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif berupa Nilai Jenjang Interval (NJI). Tujuan penggunaan NJI adalah untuk memetakan total skor jawaban responden dari setiap variabel ke

dalam klasifikasi penilaian tertentu (mulai dari kategori Sangat Tidak Baik hingga Sangat Baik).

Langkah pertama dalam teknik ini adalah menentukan rentang interval dengan menggunakan rumus dasar penetapan kelas interval sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Keterangan:

- **Skor Tertinggi:** Diperoleh dari perkalian (Skor maksimal Skala Likert $\times$ Jumlah Responden $\times$ Jumlah Butir Pernyataan)
- **Skor Terendah:** Diperoleh dari perkalian (Skor minimal Skala Likert $\times$ Jumlah Responden $\times$ Jumlah Butir Pernyataan)
- **Jumlah Kriteria:** Sebanyak 5 kategori (berdasarkan jumlah alternatif jawaban pada Skala Likert).

Setelah rentang Nilai Jenjang Interval (NJI) diketahui, perolehan skor total dari setiap variabel (baik variabel *E-Service Quality* maupun Kepuasan Nasabah) akan dipetakan ke dalam lima kriteria rentang penilaian deskriptif, yaitu:

1. Sangat Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Cukup Baik
4. Baik
5. Sangat Baik

Melalui pemetaan interval ini, tingkat kualitas layanan elektronik dan kepuasan aktual yang dirasakan oleh nasabah di lapangan dapat diklasifikasikan secara objektif dan sistematis.

3.2.5.2 Method of Successive Interval (MSI)

Analisis Method Of Successive Interval (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Menurut Sugiyono (2013) langkah-langkah dalam menggunakan Method of Successive Interval (MSI) sebagai berikut:

1. Mengamati dan memperhatikan setiap butir tanggapan responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Setiap butir yang ditentukan akan dihitung masing-masing frekuensi tanggapan responden.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyak responden dan hasilnya disebut proposi.
4. Menentukan proposi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proposi secara berurutan perkolom skor.
5. Menggunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk proposi kumulatif yang diperoleh.
6. Menentukan tinggi dengan densitas untuk setiap nilai yang diperoleh.

3.2.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum data dianalisis, instrumen penelitian, yaitu kuesioner, harus diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan data yang dikumpulkan akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

1. Uji Validitas

Uji validitas diorientasikan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk variabel secara akurat. Dalam riset ini, validitas diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment berbantuan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada perbandingan nilai: jika nilai r hitung $> r$ tabel maka butir instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $< r$ tabel, butir tersebut dinilai tidak valid sehingga harus direvisi atau dihapus. Pengujian validitas dilakukan secara terpisah pada setiap dimensi *e-service quality* (seperti keandalan, ketanggapan, keamanan, kepraktisan navigasi, dan personalisasi) serta dimensi kepuasan nasabah agar setiap indikator benar-benar mengukur setiap variabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diorientasikan untuk mengevaluasi stabilitas dan konsistensi tanggapan responden terhadap butir-butir pernyataan kuesioner. Kuesioner dinilai reliabel apabila setiap indikator menghasilkan skor yang konsisten ketika diujikan kembali pada populasi yang sama. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai

Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ diartikan instrumen reliabel, sedangkan nilai Cronbach's Alpha $< 0,70$ instrumen dianggap belum reliabel.

Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas

Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
$< 0,6$	Tidak Reliabel
$0,6 - 0,7$	Cukup Reliabel
$0,7 - 0,8$	Reliabel
$0,8 - 0,9$	Sangat Reliabel

Penerapan uji validitas dan reliabilitas ini menjamin bahwa data yang dihimpun benar-benar merepresentasikan persepsi subjektif responden mengenai kualitas layanan elektronik dan kepuasan nasabah. Kondisi ini krusial agar tahapan pengolahan data berikutnya dapat menghasilkan kesimpulan yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Uji Asumsi Klasik

Keabsahan penarikan kesimpulan dalam model regresi kuantitatif sangat bergantung pada kondisi distribusi data di lapangan. Oleh sebab itu, sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah, peneliti melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil analisis dapat diinterpretasikan secara valid. Pengujian asumsi klasik yang diterapkan dalam pemodelan ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas diorientasikan untuk memvalidasi apakah distribusi data pada variabel kepuasan nasabah dan kualitas layanan elektronik mengikuti pola kurva normal. Pemenuhan asumsi ini penting agar pengujian statistik parametrik, seperti regresi linier, dapat menghasilkan estimasi yang valid. Metode pengujian dalam riset ini mengandalkan teknik Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada ambang batas signifikansi: apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka sebaran data terkonfirmasi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, data dinilai tidak berdistribusi normal sehingga memerlukan tindakan transformasi matematis, seperti pengakaran kuadrat atau logaritma natural. Melalui konfirmasi normalitas ini, peneliti menjamin bahwa variabel amatan memenuhi kualifikasi distribusi asimtotik agar koefisien regresi yang dihasilkan bersifat sah.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diorientasikan untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Gejala heteroskedastisitas muncul ketika varians residual tidak konstan, yang berpotensi memicu hasil estimasi regresi menjadi tidak efisien dan bias. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan metode Glejser Test, yaitu dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel independen, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya derajat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi variabel independen $> 0,05$, maka

tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika nilai signifikansi variabel independen $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi diorientasikan untuk menguji apakah dalam regresi linear ada korelasi antarkesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Pada penelitian ini, Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson. Kriteria dalam pengujian Durbin Watson yaitu (Sujarweni, 2016: 232) :

1. Jika $0 < d < d_L$, maka terjadi autokorelasi positif.
2. Jika $d_L \leq d \leq d_U$, maka hasil pengujian tidak meyakinkan (daerah ragu-ragu).
3. Jika $d_U < d < 4 - d_U$, maka tidak terjadi autokorelasi, baik positif maupun negatif.
4. Jika $4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$, maka hasil pengujian tidak meyakinkan (daerah ragu-ragu).
5. Jika $4 - d_L < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini karena hanya terdapat satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality* (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Melalui analisis ini, dapat diketahui apakah peningkatan kualitas layanan elektronik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Adapun persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta, yaitu nilai Y apabila X bernilai 0

b = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan Y akibat perubahan X

X = *E-Service Quality*

e = Error atau tingkat kesalahan

Apabila nilai koefisien regresi b bernilai positif, maka *E-Service Quality* memiliki pengaruh searah terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik *E-Service Quality*, maka kepuasan nasabah cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila nilai koefisien regresi b bernilai negatif, maka *E-Service Quality* memiliki pengaruh berlawanan arah terhadap kepuasan nasabah.

3.2.5.6 Uji Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2023: 267) uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pernyataan hipotesis operasional adalah sebagai berikut:

(H₀): Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* di BSI KCP Banjar.

(H₁): *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* by BSI di BSI KCP Banjar.

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikan (sig) pada output SPSS dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$), yaitu:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

3.2.5.7 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2): untuk menunjukkan sejauh mana variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, R Square memberikan gambaran mengenai proporsi perubahan pada variabel terikat yang dapat diprediksi oleh model regresi melalui variabel bebasnya. Semakin mendekati angka satu atau seratus persen, maka semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi sendiri membentang antara angka nol hingga satu, atau jika dikonversi dalam bentuk persentase berada di antara nol persen hingga seratus persen.