

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Tempat yang dijadikan penulis sebagai objek penelitian yakni sebuah perusahaan perbankan. Untuk melihat lebih jelas gambaran mengenai objek penelitian tepatnya di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya, maka penulis membahas mengenai sejarah, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara.

Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintahan Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya, hingga kini tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana dipasar modal pada tahun 1996.

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonseia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintahan Indonesia. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, divestasi saham pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4

di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

Pada akhir tahun 2012, BNI memiliki total aset sebesar Rp. 333,3 trilin dan memiliki karyawan lebih dari 24.861. Untuk melayani nasabahnya, BNI mengoperasikan jaringan layanan yang luas mencakup 1.585 outlet domestic dan 5 cabang luar negeri di New York, London, Tokyo, Hong Kong dan Singapura, 8.227 unit ATM milik sendiri, 42.000 EDC serta fasilitas internet banking dan sms banking.

BNI selalu berusaha untuk menjadi bank pilihan yang menyediakan layanan prima dan solusi bernilai tambah kepada seluruh nasabah BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **➤ Visi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

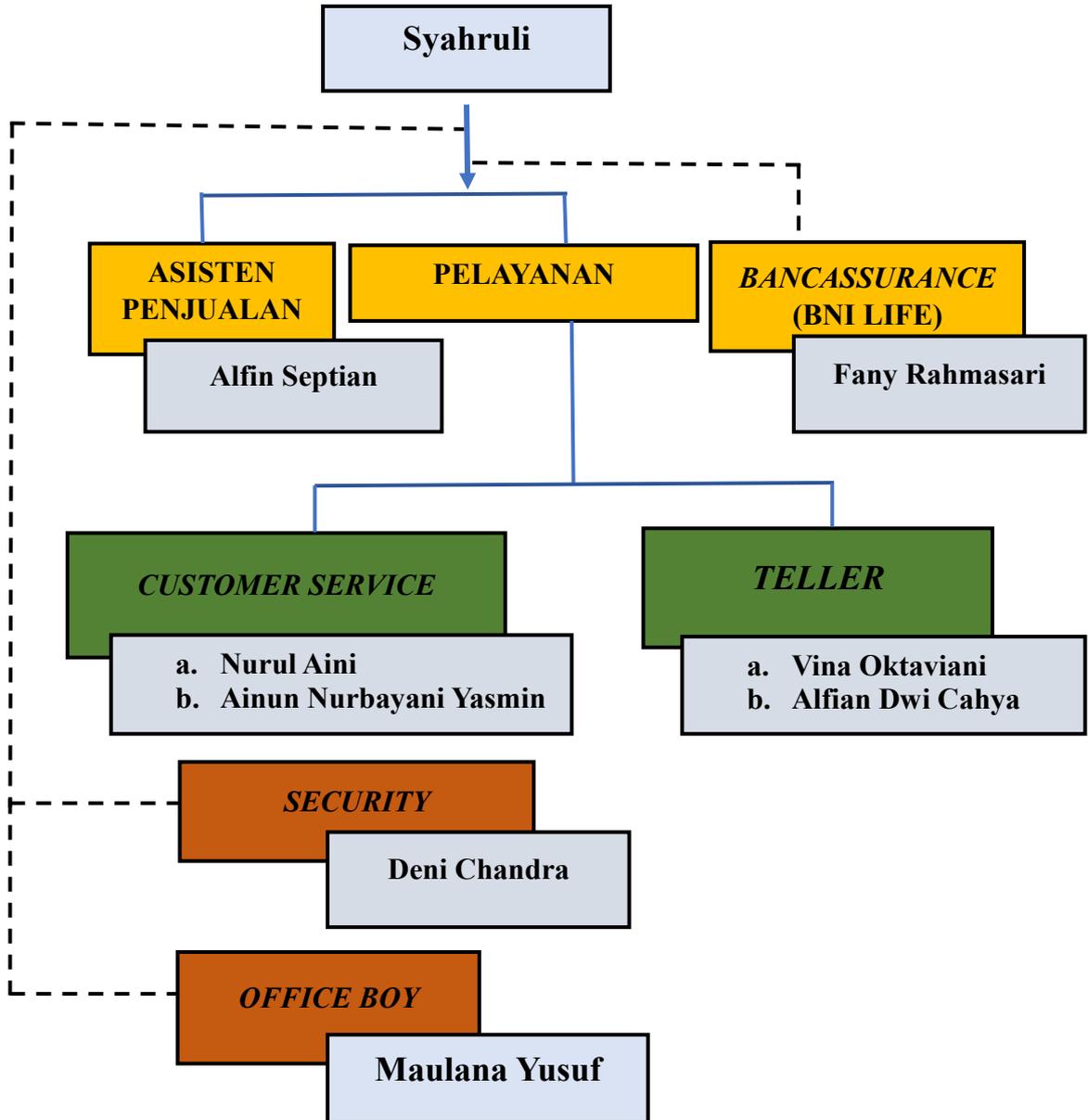
➤ **Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama.

1. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan mitra bisnis global.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor

Kas Sutisna Senjaya

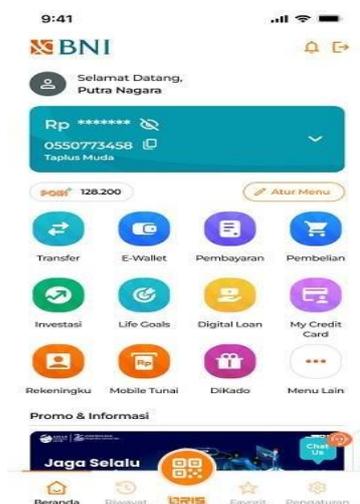


Gambar 3. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Bank BNI KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya

### 3.1.4 BNI Mobile Banking

BNI *Mobile Banking* adalah aplikasi *mobile banking* atau layanan perbankan yang dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang memungkinkan penggunanya (nasabah) untuk melakukan transaksi keuangan secara langsung melalui *smartphone*, dengan cara yang aman, mudah, dan cepat. BNI *Mobile Banking* tidak hanya menyediakan layanan perbankan atau transaksi finansial, tetapi terdapat banyak fitur yang memungkinkan penggunanya mendapatkan kemudahan dalam segala jenis pembayaran yang juga berkaitan dengan aktivitas yang berhubungan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah, seperti melakukan *top up* saldo, pembayaran tagihan pendidikan, listrik, air, melakukan investasi maupun melakukan pembayaran belanja secara *online*.



**Gambar 3.2**

Tampilan Fitur Layanan BNI *Mobile Banking*

Sumber: [bni.co.id](http://bni.co.id)

Dari gambar 2.1 diatas dapat dipaparkan mengenai fitur layanan yang tersedia dalam BNI *Mobile Banking*, diantaranya yaitu:

1. Informasi Rekening
2. Informasi Saldo
3. Transfer

Transfer transaksi Rekening Sendiri, Transfer Antar BNI, Antarbank, Dana Pensiun / BNI Simponi, *Virtual Account Billing*, International Remittance, Transfer Valas Antar BNI.

4. *Top-Up E-Wallet*

*E-wallet* atau dompet elektronik berguna untuk menyimpan uang yang digunakan untuk transaksi secara *online* maupun *offline* dengan menggunakan *QR code*. Beberapa jenis *e-wallet* yang tersedia diantaranya yaitu TapCash, LinkAja, GO-PAY, ShopeePay, OVO, DANA dan I-Saku.

5. Pembayaran

Transaksi pembayaran yang dapat dilakukan melalui layanan ini diantaranya pembayaran Kartu Kredit BNI, Kartu Kredit Bank Lain, Pasca Bayar Telepon, Listrik, Penerimaan Negara, *Multifinance*, TV Berlangganan, ZIZ & Qurban, PDAM & IPL, Asuransi, Tiket Kreta Api & Railink, Tiket Penerbangan, Internet, Pinjaman Personal, Pengadaan, Biaya Pendidikan, Pajak, PGN, TKI, SAMSAT/SIGNAL, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Tabungan Haji, Pertamina LPG 3KG, Kepelabuhanan, *Multipayment*.

## 6. Pembelian

Transaksi pembelian yang dapat dilakukan melalui layanan ini diantaranya yaitu pembelian Paket Data, Vocher Prabayar Telepon, Token Listrik, *Vocher* TV Berlangganan, Top Up Agen Penerbangan, Digital Vocher, Asuransi BNI Life, PGN dan pembelian Event.

## 7. Investasi

- a. Transaksi Investasi (Reksa Dana, SBN Retail, Saham, Obligasi Sekunder).
- b. Portofolio Investasi

## 8. *Life Goals* BNI Tapanas

*Life Goals* adalah fitur pembukaan Tabungan Berjangka BNI Tapanas pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. Pada fitur *Life Goals* pengguna dapat menulis spesifikasi tujuan apa yang ingin dicapai dengan memberi nama tabungan sesuai rencana yang diinginkan (contoh: nabung liburan). Pada fitur *Life Goals* nasabah dapat melakukan estimasi target dana yang ingin dicapai, berapa setoran bulanan yang nasabah ingin tabung, dan berapa lama periode waktu yang dibutuhkan untuk merealisasikan target dana tabungan tersebut.

## 9. *Digital Loan*

*Digital Loan* merupakan fasilitas kredit *digital*, dengan memberikan kemudahan untuk menyalurkan kredit lewat sistem *online*. Melalui *digital loan*, nasabah yang ingin mengajukan kredit tidak perlu repot-repot untuk antre dan mengisi formulir di kantor cabang BNI.

#### 10. *My Credit Card*

*My Credit Card* merupakan fitur untuk registrasi Kartu Kredit BNI.

#### 11. Rekeningku

Tabungan & Giro, Deposito & Tapenas, DPLK / Simponi, Pinjaman, Pencairan Deposito, Pembukaan rekening, Rekening Investasi, Laporan Konsolidasi.

#### 12. *Mobile Tunai*

*Mobile Tunai* merupakan fitur yang dapat digunakan nasabah untuk menarik dananya pada mesin ATM, Mitra dan Agen46 tanpa harus membawa kartu debit.

#### 13. DiKado

Melalui fitur DiKado yang terdapat dalam *BNI Mobile Banking*, nasabah dapat memberikan kado berupa uang secara *online*. Tidak hanya berupa uang, nasabah juga dapat memberikan kartu ucapan yang telah tersedia dalam fitur DiKado kepada orang yang akan diberi kado sesuai dengan keinginan.

#### 14. Fitur Lain / Menu Lain

Dalam Menu ini terdapat fitur seperti *Auto Debit*, *Digital Invoice*, *Debit Online*, *FX Mobile*, BNI Life dan *LifeStyle*.

### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan metodologi penelitian dengan

pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei yang akan dilakukan pada nasabah BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya, yang kemudian data yang telah didapatkan akan dihitung atau diolah menggunakan alat bantu hitung yaitu SPSS (*Statistical product and Service Solutions*).

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2015: 57) yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) menurut Sugiyono (2015: 59).

Jadi dalam jenis penelitian ini ada variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi). Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan yang mendasarinya, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/resiprokal/timbal balik. Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi), dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan hubungan atau

pengaruh antara variable (x) kualitas layanan *mobile banking* (*independent*) berpengaruh terhadap variabel (y) kepuasan nasabah (*dependent*).

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengamatan langsung kelapangan atau kelokasi untuk mendapatkan data-data yang relevan dengan penelitian (Suwartono, 2014: 41), sehingga peneliti langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data dari masyarakat yang menggunakan layanan *mobile banking*.

### 3.2.2 Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Selain itu, operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020:68).

Penelitian ini akan mengukur pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dalam penelitian ini merupakan variabel *independent* atau variabel bebas (X), sedangkan kepuasan nasabah merupakan *dependent* atau variabel terikat (Y).

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berda dalam urutan tata waktu yang terjadi terlebih dahulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian.

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian.

Untuk lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 3.1**

Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Deskripsi	Indikator Variabel	Pernyataan	Skala
<b>Variabel Independen</b>				
<b>Kualitas Layanan (X)</b>	Menurut Suryani (2013) Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	1. Akses cepat Proses <i>login</i> (masuk) cepat. 2. Mutasi cepat.	Ordinal
		Pemenuhan Janji ( <i>Fullfillment</i> )	1. Memberikan akses transaksi yang dibutuhkan nasabah. 2. Akses Informasi yang diinginkan oleh	Ordinal

	dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan perusahaan.		nasabah sudah dapat dipenuhi.	
		Kesediaan sistem beroperasi ( <i>system availability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah digunakan.</li> <li>2. Dapat digunakan dimana saja</li> <li>3. Dapat diakses selama 24 jam</li> <li>4. Transaksi tepat waktu.</li> </ol>	Ordinal
		Privasi ( <i>privacy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah.</li> <li>2. Nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya.</li> </ol>	Ordinal
		Jaminan/ Kepercayaan ( <i>assurance/ trusts</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluhan ditadnggapi dengan cepat karena adanya layanan <i>contac centre</i>.</li> <li>2. Pelayanan keluhan tidak dibedakan.</li> </ol>	Ordinal
		Tampilan situs ( <i>Site aesthetic</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan secara jelas dan menarik.</li> <li>2. Animasi, grafik gambar tidak menghambat proses transaksi.</li> </ol>	Ordinal
<b>Variabel Dependen</b>				
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat	Kepuasan nasabah keseluruhan ( <i>Overall customer satisfaction</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dalam Menggunakan layanan</li> <li>2. Puas dengan pelayanan yang diberikan.</li> </ol>	Ordinal

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	Konfirmasi harapan ( <i>Confirmation of expectations</i> )	1. Layanan sesuai dengan yang diharapkan. 2. Fitur-fitur yang disediakan telah sesuai kebutuhan nasabah.	Ordinal
	Minat pembelian ulang ( <i>Repurchase intent</i> )	1. Menggunakan layanan secara berulang. 2. Menggunakan kembali karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi.	Ordinal
	Kesediaan untuk merekomendasikan ( <i>Willingness to recommend</i> )	1. Memberitahukan kepada orang lain bahwa memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi. 2. Akan menyarankan teman/kerabat untuk menggunakan.	Ordinal
	Ketidakpuasan nasabah ( <i>Customer dissatisfaction</i> )	1. Tidak puas karena manfaat yang ditawarkan kepada nasabah kurang sesuai. 2. Akan complain karena tidak puas dengan layanan yang diberikan.	Ordinal

Sumber: Diolah penulis, 2024

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik pengumpulan suatu data memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya. Keberadaan data mutlak diperlukan dalam suatu penelitian. Data juga merupakan sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan alat instrument penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan atau penelitian lapangan adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan kuesioner sebagai metode untuk mengumpulkan data yang akan mengisi kuesioner ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *BNI Mobile Banking*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden hanya dapat memilih alternatif pilihan jawaban yang telah tersedia.

## 2. Studi Kepustakaan

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa studi kepustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan studi kepustakaan untuk mendapatkan landasan terkait dengan penelitian ini. Studi kepustakaan dalam penelitian ini berupa pengumpulan berupa informasi seperti jurnal, buku, maupun sumber ilmiah lainnya.

### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini menggunakan data atau pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber awal atau tempat objek penelitian dilakukan tanpa adanya campur tangan pihak ketiga. Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pengguna BNI *mobile banking* PT BNI (Persero) KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat

mendukung penelitian seperti dari dokumentasi dan literatur. Data sekunder yang digunakan penulis sebagai sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data tambahan yang didapatkan dari sumber atau referensi seperti jurnal, artikel, buku serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner dengan skala sebagai acuan dalam pengukurannya adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item *instrument* menggunakan skala *likert* yang mempunyai tingkatan dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

Pilihan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2020:146)*

### 3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang dimaksud dengan populasi disini adalah tidak hanya terbatas pada makhluk hidup, akan tetapi juga semua objek penelitian yang akan diteliti. Sugiyono (2020:126) menjelaskan bahwa

populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya dengan jumlah pengguna BNI *Mobile Banking* mencapai 1.584 nasaba.

### **3.2.3.3 Penentuan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:81), sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *Nonprobability Sampling* dengan metode *Puposive sampling*. Menurut Sugiyono (2020:136) *Nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Sedangkan metode *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Berdasarkan data dari jumlah pengguna *BNI Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk berjumlah 1.584 nasabah. Namun karena populasi dan objek ini terlalu luas baik dari segi jangkauan maupun jumlah elemen yang

akan diteliti maka peneliti memutuskan untuk mengambil rata-rata dari keseluruhan jumlah populasi yaitu berjumlah 132 nasabah.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* karena responden yang menjadi sasaran penelitian harus memiliki kriteria-kriteria tertentu. Dalam penelitian ini ada beberapa kriteria sampel yang akan menjadi pertimbangan peneliti adalah responden yang menggunakan layanan BNI *Mobile Banking* minimal selama 6 bulan, selanjutnya yaitu responden yang sering melakukan transaksi keuangan seperti berinvestasi maupun melakukan pembayaran (Pendidikan, tagihan, ataupun melakukan transfer), menggunakan layanan BNI *Mobile Banking* minimal 4 kali dalam satu minggu, serta nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan melalui layanan atau aplikasi BNI *Mobile Banking*.

Jumlah populasi dalam penelitian ini 132 nasabah, dengan persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%, maka untuk mengetahui jumlah sampel penelitian yang mewakili populasi maka peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

$n$ = Ukuran Sampel

$N$ = Ukuran Populasi

$e^2$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 10% (0,1).

Sehingga:

$$n = \frac{132}{1 + 132 \cdot (0,1)^2}$$

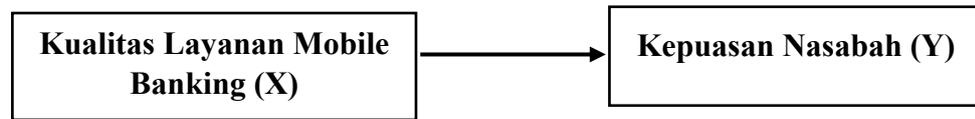
$$n = \frac{132}{2,32}$$

$$n = 56,89$$

Berdasarkan rumus tersebut dengan tingkat kesalahan 10%. Maka diperoleh sampel sebanyak 56,89. Peneliti akan mengambil sebanyak 60 responden dari jumlah populasi nasabah pengguna *mobile banking* pada PT BNI (Persero) Tbk KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

### 3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menjelaskan kebenaran suatu penelitian serta untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai variabel-variabel yang diteliti dan untuk mengukur variabel tersebut, maka dalam penelitian ini variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan *Mobile Banking* (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut:



**Gambar 3.3**

Model Penelitian

*Sumber: Diolah penulis, 2024*

Keterangan:

X: Variabel Bebas

Y: Variabel Terikat

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Sugiyono (2020:267) mengemukakan bahwa:

“Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian”.

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan/pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan yaitu:

- a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut valid.
- b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach's Alpha*.

Menurut (Ghozali, 2018:45) reliabilitas adalah alat untuk mengukur keandalan variabel dalam kuesioner, jika jawaban dari responden atas pertanyaan tersebut konstan atau stabil dari waktu ke waktu maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Uji Reliabilitas diukur dengan bantuan program SPSS yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )*.

Pada penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui indikator-indikator yang tidak tetap. Kriteria yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  atau 60% maka pernyataan tersebut reliabel.

- 2) Apabila Cronbach's Alpha  $< 0,60$  atau 60% maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

## 2. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh melalui kuesioner yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sejauh mana tanggapan konsumen terhadap variabel X dan variabel Y. Menurut Sugiyono (2021:64) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*.

Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Hasil rekapitulasi jawaban konsumen akan dihitung skor rata-ratanya untuk menghitung skor rata-rata menggunakan statistik non parametrik yaitu mean.

Setelah diketahui skor rata-rata maka hasil tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut:

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria jawaban}}$$

Dimana:

- a. Nilai minimum: 1
- b. Nilai maksimum: 5
- c. Interval:  $5 - 1 = 4$
- d. NJI (Nilai Jenjang Interval):  $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
Kategori Skala Analisis Deskriptif

No.	Range	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Kurang Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

*Sumber: Sugiyono (2021)*

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau *independent variable*, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau *dependent variable*. Analisis regresi linier sederhana terdapat persamaan regresi yaitu hanya satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, dalam regresi linier sederhana pengujian dapat mengetahui berapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terikat.

Tujuan analisis regresi untuk mendapatkan pola hubungan secara matematis dari variabel X dan variabel Y, dan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel X terhadap variabel Y, serta untuk memprediksi variabel Y jika nilai variabel X diketahui. Prinsip dasar pada persamaan regresi sederhana adalah bahwa antara *variable dependent* (Y) dengan *variable independent* (X) harus memiliki sifat hubungan sebab akibat atau hubungan kausalitas, berdasarkan teori, dari hasil penelitian sebelumnya, atau juga yang didasarkan dari penjelasan logis tertentu.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan.

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana data perlu di ubah dari ordinal menjadi data interval melalui *Method of Succesive* (MSI). Metode tersebut merupakan metode untuk menaikkan skala ordinal menjadi skala interval. Menurut Sugiyono (2019: 277) langkah-langkah yang dilakukan dalaam MSI adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebar.
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.

3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor (menghitung nilai Z).
5. Menghitung nilai peluang fungsi Z.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (menghitung *scale value*).
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

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

Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut juga dengan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 20*.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*) Siregar (2013:75). Metode-metode yang digunakan antara lain:

- a. Persamaan Regresi Linier Sederhana

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Terikat)

X = Kualitas Layanan *Mobile Banking* (Variabel Bebas)

a = Konstanta Regresi (nilai dari Y apabila X=0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

#### b. Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negatif, sedangkan kuat lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi, (Sugiyono 2017:256).

Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, penelitian ini akan menggunakan perhitungan *Pearson Product Moment* (*Pearson Moment Correlation Analysis*) dengan menggunakan rumus konsep yang berpedoman oleh Sugiyono (2017:276) yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi *pearson product moment*.

$n$  = Banyaknya sampel

$\sum x$  = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$  = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat variabel y

Besarnya koefisien korelasi antara dua variabel adalah untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuat atau lemahnya pengaruh maka digunakan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
Interpretasi Koefisien Korelasi

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2017

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yang dinotasikan dengan ( $R^2$ ) adalah yang digunakan untuk mengukur sejauh mana baik model persamaan regresi yang dibangun, yang mana baik atau tidaknya model dapat dilihat seberapa besar kontribusi dari variabel terikat mampu menjelaskan variabel bebas.

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:143), koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Artinya koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk menghitung seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga jika nilai ( $R^2$ ) yang kecil atau mendekati nol dapat dikatakan kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi *dependent* sangat terbatas atau tidak ada keterikatan.

Sebaliknya, jika ( $R^2$ ) yang mendekati satu dapat dikatakan bahwa variabel-variabel *independent* memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan.

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan variable X terhadap variasi (naik-turunnya) variabel Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan variabel Y.

Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$Kd$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

#### d. Uji T (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis pada penelitian ini bertujuan membuktikan hipotesis mana yang diterima. Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05  $\alpha = 5\%$ . Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_1$  ditolak.
- 2) Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  table maka  $H_1$  diterima.

Dengan demikian erdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan (X) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Berdasarkan signifikan:

- a) Jika signifikan  $<$  0,05 maka  $H_1$  diterima
- b) Jika signifikan  $>$  0,05 maka  $H_1$  ditolak.

Adapun rumus uji  $t$  dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

T = nilai uji  $t$

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah sampel

Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

$H_1$ : Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.