

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kualitas Layanan *Mobile banking* dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) 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. 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). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

Bank Negara Indonesia 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.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar Bank Negara Indonesia telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar Bank Negara Indonesia dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

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.

Bank Negara Indonesia 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 Produk-Produk Bank Negara Indonesia

Berikut adalah produk-produk simpanan Bank Negara Indonesia:

1. Tabungan

Berikut adalah produk-produk tabungan yang tersedia di Bank Negara Indonesia.

a) BNI Taplus

Produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang *progresif* dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah dan dapat memilih jenis Kartu Debit (*Silver, Gold, dan Platinum*)

b) BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Beberapa keunggulan produk ini, diantaranya info *cashflow* setiap akhir bulan, fasilitas notifikasi transaksi melalui sms, rincian transaksi lengkap dibuku tabungan, dan fasilitas *Sweep Account*.

c) BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukan bagi anak-anak muda berusia 12-25 tahun. Beberapa fasilitas yang ada diproduk ini meliputi fasilitas e-banking, BNI CDM, BNI *Cashless*, dan layanan notifikasi via SMS.

d) BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukan untuk pegawai suatu perusahaan yang mejalin kerja sama dengan BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan atau kartu identitas anggotanya.

e) BNI Tapenas

Tabungan ini merupakan Tabungan Perencanaan Masa Depan termasuk salah satu produk tabungan dari Bank Bni yang diperuntukkan bagi keluarga. Produk ini merupakan produk simpanan berjangka yang bertujuan untuk membantu perencanaan keuangan setiap nasabah demi

mewujudkan impian di masa depan. Dengan tabungan yang lebih pasti dan aman.

f) BNI Tapma

Produk ini merupakan Tabungan yang diperuntukkan bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang telah bekerjasama dengan bank BNI. Tapma sendiri merupakan kependekan dari Tabungan Taplus Mahasiswa. Biasanya digunakan untuk menampung keperluan pembayaran uang kuliah seperti SPP dan lain sebagainya.

g) BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan.

h) BNI Tabunganku

TabunganKu adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000.

i) BNI Giro

Produk tabungan dari BNI sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, di antaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah.

j) BNI Deposito

BNI Deposito adalah produk tabungan berjangka yang aman serta bunga yang cukup *kompetitif*. Menariknya produk bank BNI ini salah satunya adalah bisa digunakan sebagai jaminan kredit.

k) BNI Dollar

Produk tabungan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD dan SGD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

l) BNI Duo

Jenis produk tabungan BNI berupa simpanan berjangka dengan sistem perhitungan bunga berbunga. Beberapa manfaat dari produk ini, di antaranya suku bunga yang *kompetitif* dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

2. Pembiayaan

Berikut adalah Produk Pembiayaan yang tersedia di Bank Negara Indonesia:

a) BNI Griya

Fasilitas pembiayaan *konsumtif* yang dapat digunakan untuk tujuan: Pembelian, Pembangunan/Renovasi, *Top Up*, *Refinancing*, atau *Take Over properti* berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya

disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

b) BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa properti siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

c) BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*) yang pembayaran gajinya (*payroll*) disalurkan melalui BNI, untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun UndangUndang yang berlaku

d) BNI Instan

Kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli Nnasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

e) BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit lunak (*Soft Loan*) yang diberikan kepada Calon Pensiun dan Pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (*Fixed Income*),

untuk keperluan *konsumtif* sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku

3. Asuransi

Berikut adalah produk asuransi yang tersedia di Bank Negara Indonesia:

a) Blife Perisai Prima

Merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian dan penggantian biaya perawatan di Rumah Sakit akibat kecelakaan

b) Blife Term Pro

Memberikan perlindungan untuk menjamin kelanjutan pendapatan Tertanggung meninggal dunia dengan 2 pilihan plan manfaat ada saat tertanggung mencapai akhir masa pertanggungan yaitu tanpa pengembalian Premi atau 110% Pengembalian Premi.

c) Solusi Pintar

Merupakan asuransi yang bertujuan untuk mempersiapkan pendidikan mulai dari SD sampai dengan Perguruan Tinggi

d) Solusi Abadi Plus Program

Asuransi Jiwa yang memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 Tahun dengan masa pembayaran premi terbatas

e) Maksima Sehat

Memberikan penggantian biaya perawatan di Rumah Sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya pemberian santunan terhadap risiko kematian.

3.1.3 Visi Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapai apa yang diinginkan. Begitupula PT Bank Negara Indonesia (persero) sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

Adapun visi dan misi Bank Negara Indonesia (BNI) adalah sebagai berikut:

Visi BNI adalah Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja.

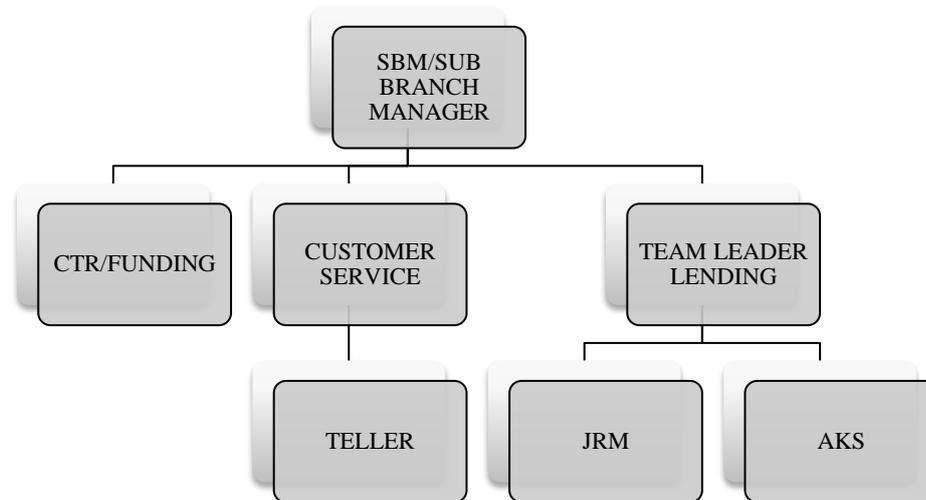
Misi BNI yaitu:

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
- 2) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- 3) Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berpretasi.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- 5) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang

Pembantu Ciawi

Struktur Organisasi Bank BNI Kantor Kantor Cabang Pembantu Ciawi adalah sebagai berikut :



Gambar 3 1 Struktur Organisasi BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Sumber : dibuat oleh penulis

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2022: 78) menjelaskan pendekatan kuantitatif ialah:

“Metode yang berlandaskan data konkrit dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi. Data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya”.

Metode penelitiannya adalah *Exsplanatory*, menurut Sugiyono (2017: 6) menyatakan: “*Exsplanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainnya”.

Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel

independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependen* (dipengaruhi) dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan hubungan atau pengaruh antara variabel kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berikut adalah operasionalisasi variabel pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

| Variabel dan Definisi Operasional | Dimensi | Indikator | Skala |
|--|------------------------------------|---|---------|
| Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> (x) Parasuraman et al mengemukakan kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh dan tingkat suatu pelayanan yang baik. <i>Mobile banking</i> merupakan layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. | 1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik) | 1. Kemudahan navigasi (apakah mudah dipahami menarik dan intuitif) | Ordinal |
| | 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) | 1. Aplikasi mobile banking sangat mudah diakses 2. Aplikasi mobile banking dapat digunakan dimanapun selama 24 jam | Ordinal |
| | 3. <i>Responsiveness</i> | 1. Keluhan ditanggapi dengan cepat 2. Jika ada masalah dapat ditangani melalui aplikasi | |
| | 4. <i>Assurance</i> | 1. Kerahasiaan 2. Keamanan | Ordinal |
| | 5. <i>Empathy</i> | 1. Ketersediaan 2. kehandalan | Ordinal |
| Loyalitas Nasabah (Y) Seorang konsumen yang dikatakan setia | 1. Penggunaan berulang | 1. Jumlah transaksi yang dilakukan oleh pelanggan dalam satu | Ordinal |

| | | | |
|--|---------------------------|--|---------|
| atau loyal apabila konsumen tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau berkali-kali atau lebih dari dua kali yang bisa dikatakan bahwa seorang konsumen itu sudah loyal terhadap suatu produk atau jasa (Griffin, 2010) | | periode waktu | |
| | 2. Penggunaan Produk Lain | Jumlah produk atau layanan tambahan yang digunakan konsumen | Ordinal |
| | 3. Rekomendasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketersediaan nasabah untuk merekomendasikan produknya kepada orang lain 2. Jumlah referensi yang diberikan konsumen kepada orang lain untuk menggunakan produk | Ordinal |
| | 4. Kesetiaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat retensi konsumen yang dalam jangka waktu tertentu 2. Keputusan konsumen untuk tetap menggunakan produknya meskipun ada alternatif lain yang tersedia di pasar | Ordinal |

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019: 291) mengatakan, bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada

situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literature-literatur.

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini dengan melakukan penelitian, penulis memperoleh teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk berpikir saat membuat tugas akhir.

2. Studi Lapangan

a) *Participant Observation*

Menurut Hardani et al., (2020: 129) menyatakan, Observasi partisipasi (*participant observation*) ialah jika *observer* terlibat langsung secara aktif dalam objek yang di teliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi dalam *participant observer* ini peneliti melakukan pengamatan dengan terlibat langsung bersama orang-orang yang akan diamati atau digunakan sebagai sumber data. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data nasabah yang sesuai dengan kriteria responden. Nasabah yang menjadi responden harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti, yaitu responden minimal berusia 17 tahun, menempuh pendidikan terakhir dibangku SMA dan nasabah telah menggunakan aplikasi *mobile banking* serta telah menjadi nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

b) Kuesioner

Menurut (Martina et al., 2022: 266) menyatakan, Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan-pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mudah karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memberikan penjelasan mengenai pernyataan-pernyataan dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono, (2020: 146) menyatakan, Jenis data penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal dipergunakan untuk mengukur penilaian sangat positif sampai sangat negatif terhadap suatu

pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dan setiap jawaban pertanyaan dari responden pada kuesioner diberi skor. Skor tersebut dari satu sampai lima, dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 3.2 Skala Likert

| No | Skala Jawaban | Kode | Nilai |
|----|---------------------|------|-------|
| 1 | Sangat Setuju | SS | 5 |
| 2 | Setuju | S | 4 |
| 3 | Netral | N | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Sumber: Sugiono (2020:146)

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2022: 137) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah pengguna *mobile banking* Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2019: 193) Sugiyono menyatakan, Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dan mempunyai kuantitas, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Namun populasi ini bukan hanya jumlah yang terdapat pada subjek atau objek yang dipelajari, namun juga meliputi seluruh sifat yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. (Sugiyono, 2019: 126)

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI yang ada di wilayah Kecamatan Ciawi sebanyak 2016 nasabah yang memiliki akun *mobile banking* (Sumber data diambil dari wawancara *customer service* Bank BNI Ciawi).

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2022: 81) mengemukakan bahwa :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling) Menurut Sugiyono (2022: 82) *simple random sampling* dapat dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan Rumus Slovin. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan *persentase* kelonggaran atau tingkat kesalahan yang ditoleransi adalah sebesar 10% (0,1).

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Jumlah populasi yang dipilih adalah Nasabah Pengguna *mobile banking* tepatnya pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 2016 Nasabah dengan tingkat kesalahan yang ditolerir 10% atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah :

$$n = \frac{2016}{(1 + 2016 (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{2016}{2017,01}$$

$$n = 21,16$$

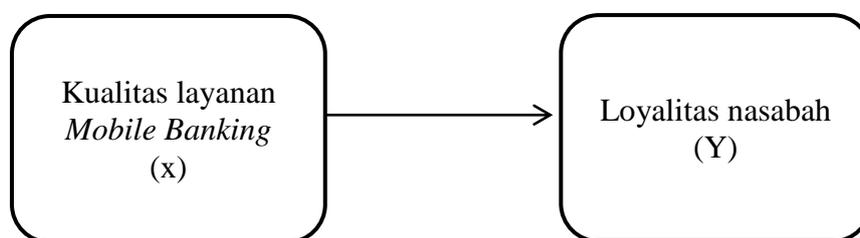
$$n = 95,27$$

Sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 95,27 penulis akan mengambil sampel sebanyak 99 nasabah pengguna *mobile banking* Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi dari 2016 orang dari populasi yang ada.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono, (2021 :63) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus menverminkan jenis yang perlu dijawab melalui 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. Kualitas Layanan *Mobile Banking* (x) da Loyalitas Nasabah (y) dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut:



Gambar 3 2 Model Penelitian

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

Keterangan:

X = Variabel *independent* (Bebas)

Y = Variabel *dependent* (Terikat)

3.2.5 Teknis Analisis Data

3.2.5.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:267) “*validitas* merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji *validitas* digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS *version* 20 dan menggunakan metode *corrected item total correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji *Reliabilitas*

Menurut (Sugiyono 2018:203) uji *reliabilitas* merupakan tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik *Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach alpha* $>$ 0,60.

Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,60 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- b. Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan

3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *Response*.

Penelitian ini mengadopsi analisis regresi linear sederhana, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel *independen*. Menurut Sugiyono (2019:277), analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal. Sebelum dilakukan analisis ini data perlu diubah dari ordinal menjadi data interval melalui MSI (*Method of Succesive*). Analisis *Method of Succesive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Berikut langkah –

langkah yang dilakukan dalam Method of Succesive Interval (MSI) sebagai berikut:

- a) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
- b) Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
- c) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
- d) Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
- e) Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
- f) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas)
- g) 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 data ini dibantu menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut juga dengan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 20*. Metode-metode yang digunakan antara lain:

1. Persamaan Regresi

Secara umum persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2019) dirumuskan sebagai berikut:

$$y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (*Dependent* variabel)

X = Variabel Bebas (*Independent* variabel)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018). Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, maka penulis menggunakan perhitungan *Pearson Product Moment* (*Pearson Moment Correlation Analyst*), dengan menggunakan rumus konsep yang berpedoman kepada Sugiyono (2018) 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

3. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi menurut Ghozali (2018:97) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kekuatan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) maka digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat di cari dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen secara parsial dan simultan.

4. Uji T (Uji Hipotesis)

Menurut Arifin (2017:17), uji hipotesis dilakukan dalam menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan membuat kesimpulan menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pengujian hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan tepat dalam suatu hipotesis yang diajukan.

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

H_a : Bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis mana yang dapat diterima. Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel X (Kualitas layanan *mobile banking*) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah) pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi, yaitu dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)
- 2) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima maka terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.