BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi diberbagai bidang menyebabkan persaingan bisnis yang ketat dalam dunia usaha. Setiap perusahaan dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga meningkatkan kualitas layanan. Agar dapat tetap *survive* dan bisa memenangkan persaingan bisnis yang ada, peningkatan dalam kualitas layanan penting untuk dilakukan. Kualitas layanan yang lebih profesional menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Kualitas layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan (Tjiptono, 2013:212). Kualitas layanan ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan juga seiring waktu terus menerus harus ditingkatkan oleh perusahaan untuk kebutuhan yang bersifat dinamis. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan ini maka diharapkan akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007:3).

Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kulitas layanan perlu dilakukan oleh perusahaan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini tidak luput terjadi pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi telah menuntut pihak Bank untuk meningkatkan kualitas layanannya terhadap nasabah. Dewasa ini Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam layanan

perbankannya dengan meluncurkan produk berupa media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking (m-banking)*.

Mobile banking (*M-Banking)* merupakan layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan kepada nasabah sehingga keefektifan dan keefisienan dalam melakukan berbagai transaksi. *Mobile Banking* (*M-Banking*) diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada tahun 1995. Kemunculan *Mobile Banking* ini dilatarbelakangi oleh keinginan Bank untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari para nasabah, dari hal tersebut bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. menghadirkan aplikasi layanan perbankan *Mobile Banking* yang diluncurkan pada tahun 2010. *Mobile Banking* BRI ini berkerja sama dengan tiga operator seluler GSM (*Global Standard for Mobile Communications*) terkemuka di Indonesia guna menunjang layanan *Mobile Banking* BRI yaitu PT Exelcomindo Pratama, PT Telkomsel dan PT Indosat, Tbk dengan pembagian sistem kerjanya, Bank mengurus pendaftaran dan pengamanan dalam sistem transaksi sedangkan operator seluler menangani *traffic* SMS (*Short Message Service*) antara nasabah dan bank. (Rahma Novita Sari:2015).

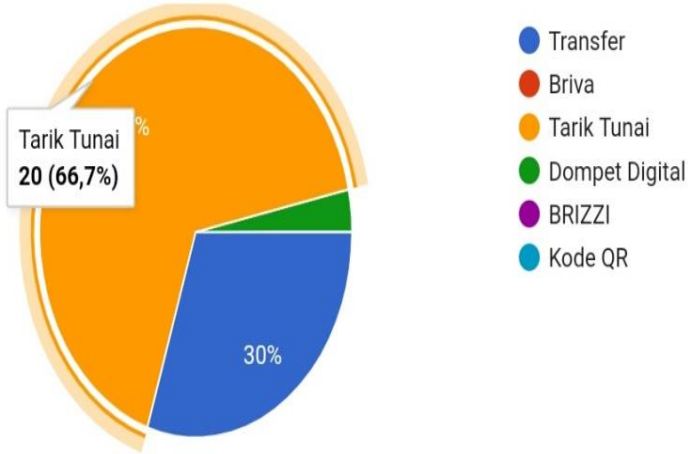
Pada tahun 2019 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. meluncurkan aplikasi BRImo. BRImo merupakan aplikasi pengembangan dari BRI *Mobile* yang berkolaborasi dengan *Mobile Banking, Internet Banking* dan uang elektronik hanya dalan satu menu transaksi. BRImo sebagai sebuah inovasi digital banking terbaru yang memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. BRImo memiliki sistem keamanan yang lebih baik dibandingkan BRI *Mobile* karena sudah menerapkan teknologi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX).

BRImo merupakan Aplikasi Keuangan Digital BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, top up gopay, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund*/ sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/Tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRI *Mobile* ke BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan model bisnis baru ke depan.

Gambar 1.1
Jumlah Nasabah BRImo BRI Unit Koba 2019 - 2020
Sumber: Data BRI Unit Koba (2021)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan penulis pada tanggal 6 Mei 2021 terhadap nasabah BRI Unit Koba untuk mengetahui dari banyaknya fitur di BRImo, fitur mana yang paling sering digunakan oleh nasabah sehingga menciptakan kepuasan nasabah. Dari survei awal tersebut yang di

lakukan kepada 30 koresponden, adapun hasil yang didapatkan adalah 1 nasabah memilih dompet digital, 9 nasabah memilih transfer dan 20 nasabah memilih tarik tunai. Sehingga diketahui bahwa nasabah sering menggunakan **Fitur Tarik Tunai** yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.2
Hasil Pengambilan Sampel Nasabah Bank BRI Unit Koba
Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas maka penulis menyimpulkan bahwa semakin berkembangnya teknologi di Koba, penggunaan layanan BRImo adalah solusi praktis yang efektif dan efisien bagi nasabah BRI Unit Koba. Berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan baik itu *finansial* maupun *non-finansial* dapat didapatkan dalam menggunakan layanan BRImo. Dari banyaknya fitur BRImo, setelah dilakukannya survei awal diketahui bahwa fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur tarik tunai karena lebih mudah dan efektif. Oleh karena itu penulis bermaksud untuk mengambil judul penelitian ini yaitu "**Pengaruh Kualitas Layanan Fitur BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Koba (Studi Kasus pada Fitur Tarik Tunai)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel kualitas layanan apa yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba pengguna fitur tarik tunai pada aplikasi BRImo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Fitur Tarik Tunai pada BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai:

1. Variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba pengguna fitur tarik tunai pada aplikasi BRImo.
2. Pengaruh kualitas layanan Fitur Tarik Tunai pada BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba terhadap fitur Tarik Tunai pada aplikasi BRImo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan Fitur Tarik Tunai pada BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan atau wawasan penulis dalam bidang pemasaran khususnya yang

berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan fitur tarik tunai pada BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba. Sekaligus sebagai syarat bagi penulis untuk memenuhi syarat kelulusan dalam menyusun Laporan Akhir di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Sebagai bahan masukan atau saran bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.
3. Sebagai pengetahuan dan wawasan serta bahan referensi bagi penulis lainnya yang relefan.

1.5 METODELOGI PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Unit Koba yang berlokasi di Jalan Raya Pos Koba, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33168.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis akan menggunakan dan mencari beberapa jenis dan sumber data yang akan diolah dan dianalisis untuk melengkapi laporan akhir ini.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:194). Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pengguna BRImo. Hasil data yang didapat akan diolah dan dianalisis.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono 2016:225). Data sekunder pada

penelitian ini terdari dari website atau sumber-sumber lain yang berkaitan dan memperkuat dasar penelitian, serta sumber-sumber tertulis yang mengacu pada teori-teori yang ada. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan beberapa sumber atau data yang berkaitan di internet maupun literatur-literatur yang ada dan sesuai dengan laporan yang penulis buat.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode, antara lain:

a. Riset Lapangan

1) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Sugiyono, 2015:72).

Dalam hal ini, penulis akan mengajukan wawancara atau tanya jawab secara langsung kepada Pimpinan atau Kepala Bagian yang bersangkutan serta yang mewakili untuk memperoleh keterangan dan data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

2) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2014:230).

Dalam penelitian ini penulis membagikan kuesioner kepada responden yang berasal dari eksternal perusahaan yaitu nasabah Bank BRI yang menggunakan BRImo.

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan dan

kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, seperti foto, sketsa dan lain-lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan dokumen yaitu dokumen berupa tulisan, seperti data jumlah nasabah BRImo dan dokumentasi objek penelitian.

b. Riset Kepustakaan (*Library Search*)

Riset Kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti (Sugiyono, 2012).

Penulis mengumpulkan dan memperoleh data yang diperlukan dengan mencari keterangan dan informasi yang berupa literatur-literatur, dokumen, catatan sejarah perusahaan, dan buku bacaan lainnya serta media elektronik seperti internet yang berhubungan dengan laporan yang penulis buat untuk melengkapi laporan akhir ini.

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dan sampel yang digunakan untuk penulisan penelitian ini adalah:

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:135).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI yang menggunakan BRImo pada BRI Unit Koba, Bangka Belitung.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019:136). Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pengguna yang menggunakan BRImo pada BRI Unit Koba. Data pengguna aplikasi BRImo yang diambil untuk dijadikan sampel yaitu akumulasi jumlah pengguna BRImo pada tahun 2020 sebanyak 1.916 pengguna.

Untuk mengitung sampel menggunakan rumus dari Slovin Umar (2002:146), yaitu:

$$\boldsymbol{n = \frac{N}{1 + Ne^2}}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.916}{1 + 1.916\ (0{,}1)^2} = \frac{1.916}{1 + 19{,}16} = 95{,}04$$

Jadi, besarnya ukuran sampel yang diperlukan adalah **95 nasabah** pengguna BRImo.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara atau teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:120). *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:122). Jadi, sampel yang akan dibagikan kepada seluruh pengguna secara *probability sampling* untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1.5.5 Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang dilakukan secara acak. Pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Data kuantitatif didapatkan melalui perhitungan jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternative jawaban. Selain itu untuk mengetahui pengaruh peningkatan kualitas layanan yang dilakukan Bank BRI terhadap kepuasan nasabah, maka digunakan urutan pemberian skor menggunakan skala *Likert*.

Skala *Liker*t digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:146). Skala *Likert* digunakan sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban ini akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Tingkatan Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Skala Pengukuran Likert

No.	Skala Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban ini akan dioleh sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukam fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubah atau konstruk (Ghozali, 2009:133). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas

yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan :

r 11 = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

∑σ t2 = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ t2 = vrians total

Jika nilai *alpha* > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika *alpha* > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

Jika *alpha* > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika *alpha* antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika *alpha* 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika *alpha* < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika *alpha* rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan. Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

t = βn/Sβn

Dimana:

t : mengikuti dungsi t dengan derajat kebebasan (df)

βn : Koefisien regresi masing-masing variabel

Sβn : Standar error masing-masing variabel

Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji t, yaitu:

Jika probabilitas (signifikansi) ≥ 0,05 (α) atau t hitung ≤ t tabel, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Jika probabilitas (signifikansi) ≤ 0,05 (α) atau t hitung ≥ t tabel, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

d. Uji Signifikansi Simultan (Uji – F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji signifikansi dengan formula F hitung:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Keterangan:

F = Harga F

R = Koefisien korelasi ganda

k = Ukuran sampel

n = Banyaknya variabel bebas

Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji F, yaitu:

Jika probabilitas (signifikansi) ≥ 0,05 (α) atau F hitung ≤ F tabel, berarti hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Jika probabilitas (signifikansi) ≤ 0,05 (α) atau F hitung ≥ F tabel, berarti hipotesis terbukti maka H_0 ditolak H_1 diterima.

e. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variabel X_1, X_2, X_3 dan X_4 terhadap nilai variabel Y. Bentuk umum dari regresi berganda adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \ldots\ldots + b_nX_n$$

Di mana $\hat{Y}$ adalah variabel terikat; X_1 adalah variabel bebas pertama yang mempengaruhi; X_2 adalah variabel bebas kedua yang mempengaruhi; X_3 adalah variabel bebas ketiga yang mempengaruhi; X_4 adalah variabel bebas keempat yang mempengaruhi; X_n adalah

variabel bebas ke-n yang mempengaruhi variabel terikat dan *a*, b_1, b_2, b_3, b_4 + ……. b_n adalah parameter atau koefisien regresi.

Dalam penelitian kali ini, variabel terikat adalah kepuasan pelanggan/nasabah terhadap suatu produk maka terdapat beberapa variabel yang mungkin mempengaruhi hal tersebut seperti kecepatan (*speed*), kerahasiaan (*security*), ketepatan (*accuracy*) dan kepercayaan (*trust*). Variabel – variabel tersebut dapat diuji untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel terhadap kepuasan pelanggan/nasabah dalam studi kasus pada Bank BRI Unit Koba.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variable dalam pengertian yang lebih jelas. Formula dari koefisien determinasi adalah:

$R^2 = r^2$ x 100%

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determiniasi

r = Koefisien Korelasi

g. Operasional Variabel

Dalam setiap indikator yang akan diteliti, tentunya memiliki variabel yang menjelaskan lebih detail dari setiap indicator yang akan diteliti. Adapun penjelasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Operasional Variabel Independen

No.	Kecepatan (*Speed*) X_1
1.	Fitur yang anda digunakan dapat diakses dengan cepat
2.	Kecepatan dalam penginputan data pada saat anda bertransaksi sudah cepat
3.	Kecepatan dalam mengirimkan data terkait dengan transaksi yang dilakukan menggunakan fitur BRImo sudah cepat
4.	Kecepatan dalam menerima *feedback* terkait dengan transaksi yang telah dilakukan menggunakan fitur BRImo sudah cepat

No.	Kerahasiaan (*Security*) X_2
1.	Dalam bertransaksi menggunakan fitur BRImo, anda merasa terjaga kerahasiaannya
2.	Dalam memberikan informasi pribadi, anda merasa terjaga kerahasiaannya
3.	Sistem keamanan yang terbaru menjamin kerahasiaan disetiap anda menggunakan fitur BRImo
4.	Fitur yang digunakan aman dari bahaya penyalahgunaan informasi yang diberikan
No.	**Ketepatan (*Accuracy*) X_3**
1.	Input yang dihasilkan sistem sangat tepat pada saat melakukan transaksi
2.	Output yang dihasilkan sistem sangat tepat pada saat melakukan transaksi
3.	Ketepatan dalam mengolah informasi yang diberikan dalam bertransaksi menggunakan fitur BRImo
4.	Ketepatan dalam menerima informasi/pemberitahuan yang diberikan bila terjadi kesalahan
No.	**Kepercayaan (*Trust*) X_4**
1.	Anda merasa percaya terhadap fitur BRImo dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh nasabah
2.	Anda merasa percaya terhadap fitur BRImo sehingga apabila anda harus melakukan transaksi tersebut selalu menggunakan fitur pada BRImo
3.	Anda merasa percaya bahwa data yang anda berikan tidak akan disalahgunakan oleh pihak ketiga karena sistem terbaru dari Fitur BRImo
4.	Anda percaya bahwa Fitur BRImo memberikan kepuasan dalam bertransaksi

Sumber: Data primer diolah (2021)

Tabel 1.3
Operasional Variabel Dependen

No.	Kepuasan Nasabah (Y)
1.	Anda merasa puas terhadap kecepatan dan kemudahan anda dalam menggunakan fitur BRImo
2.	Anda merasa puas terhadap jaminan kerahasiaan anda dalam menggunakan fitur BRImo
3.	Anda merasa puas terhadap ketepatan dan keakuratan anda dalam menggunakan fitur BRImo
4.	Anda merasa puas sehingga anda memiliki kepercayaan dalam menggunakan fitur BRImo

Sumber: Data primer diolah (2021)