

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dalam kurun waktu lima bulan pada bulan maret sampai dengan juli 2025. Waktu tersebut adalah waktu yang cukup bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian. Alasan memilih waktu tersebut karena merupakan waktu yang paling efektif bagi Peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dan menganalisisnya secara mendalam.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara daring atau *online* menggunakan *Microsoft form* untuk pengisian kuesionernya. Kuesioner disebar kepada responden yang berdomisili di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Kriteria responden yaitu nasabah atau yang sudah pernah menggunakan layanan Wondr by BNI.

3.2 Desain Penelitian

Pada penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kuantitatif yang didesain untuk mengetahui pengaruh interaksi antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini juga menguji hipotesis yang

disusun peneliti melalui kajian teori dan penelitian yang relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner daring yang berfungsi sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini menggunakan metode survei nasabah di wilayah DKI Jakarta untuk mengukur faktor *user experience*, *e-service quality*, dan *perceived security* yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank digital untuk terus menggunakan layanan dari bank digital.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi yang digunakan pada penelitian yang diselenggarakan melibatkan populasi laki-laki dan perempuan nasabah bank digital yang menggunakan layanan aplikasi bank digital Wondr by BNI dan tinggal di Provinsi DKI Jakarta.

3.3.2 Sampel

Pada penelitian ini, menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Menggunakan metode *purposive sampling* pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi bagian dari sampel sehingga difokuskan pada sampel yang telah memenuhi

kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, hanya individu atau kelompok yang memenuhi kriteria khusus yang menjadi target dari populasi yang diambil sebagai sampel. Adapun ketentuan yang ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah dengan usia 17-44 tahun.
2. Nasabah yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta.
3. Pernah atau sedang menggunakan wondr by BNI

Sampel dipilih dalam rentang usia 17-44 tahun yang termasuk kategori kalangan generasi milenial dan generasi Z, yang merupakan target utama dari Wondr by BNI. Selain itu, usia 17 tahun ke atas umumnya sudah memiliki KTP dan akses legal untuk menggunakan layanan keuangan seperti *mobile banking*. Peneliti memilih wilayah DKI Jakarta karena masih menempati posisi pertama sebagai pemilik nasabah terbanyak di Indonesia (Goodstats.id, 2023). Selain itu berdasarkan data BPS 2024, DKI Jakarta memiliki proporsi penduduk yang besar dari kalangan generasi milenial dan generasi Z, yang merupakan target utama dari Wondr by BNI. Kedua generasi ini dikenal adaptif terhadap perkembangan teknologi serta aktif dalam melakukan transaksi digital. Dengan karakteristik tersebut, DKI Jakarta menjadi wilayah yang potensial untuk meneliti perilaku pengguna terhadap layanan digital banking, sehingga dipilih sebagai lokasi pengambilan responden dalam penelitian ini.

3.4 Pengembangan Instrumen

Lima variabel yang diuji dari penelitian ini adalah *User Experience* (X1), *E-service Quality* (X2), *Perceived Security* (X3), *Customer Satisfaction* (Y), dan *Continuance Intention to Use* (Z). Beberapa instrumen yang mengukur kelima variabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

3.4.1 *User Experience*

a. Definisi Konseptual

User experience mencerminkan sejauh mana aplikasi mudah digunakan, nyaman, dan menyenangkan bagi pengguna selama berinteraksi.

b. Definisi Operasional

Variabel *user experience* pada penelitian ini diukur dengan menggunakan dimensi, Attractiveness, Perspicuity, Dependability, Stimulation dan Novelty.

c. Kisi-kisi instrumen

Instrumen ini disusun untuk memberikan informasi terkait komponen pernyataan yang mengukur *user experience*. Rincian instrumen tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 1 Instrumen Variabel User Experience

No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
1	<i>The website was enjoyable</i>	Aplikasi Wondr by BNI menyenangkan	(Mamakou et al., 2024)

2	<i>The website was friendly</i>	Aplikasi Wondr by BNI terasa ramah bagi pengguna
3	<i>The website was good</i>	Aplikasi wondr by BNI ini bagus.
4	<i>The navigation on the website was understandable</i>	Navigasi dalam aplikasi Wondr by BNI mudah dipahami
5	<i>The navigation on the website was easy</i>	Navigasi dalam aplikasi Wondr by BNI mudah dipelajari
6	<i>The navigation on the website was easy to learn</i>	Navigasi dalam aplikasi wondr by BNI mudah digunakan.
7	<i>The navigation on the website met my expectations</i>	Navigasi dalam aplikasi Wondr by BNI sesuai dengan ekspektasi saya
8	<i>The navigation on the website was safe</i>	Navigasi dalam aplikasi wondr by BNI ini aman.
9	<i>The navigation on the website was predictable</i>	Navigasi dalam aplikasi wondr by BNI ini dapat di prediksi.
10	<i>The website was interesting</i>	Aplikasi Wondr by BNI menarik.
11	<i>The website was valuable</i>	Aplikasi wondr by BNI bernilai.
12	<i>The website was motivating</i>	Aplikasi wondr by BNI ini memotivasi.
13	<i>The design of the website was creative</i>	Desain aplikasi Wondr by BNI terlihat kreatif
14	<i>The design of the website was leading-edge</i>	Desain aplikasi Wondr by BNI sangat modern
15	<i>The design of the website was innovative</i>	Desain aplikasi wondr by BNI sangat inovatif

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

3.4.2 E-service Quality

a. Definisi Konseptual

E-service quality merupakan sejauh mana layanan yang diberikan melalui platform digital mampu memenuhi harapan pelanggan.

b. Definisi Operasional

Variabel ini diukur menggunakan empat dimensi utama dari skala E-S-QUAL, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* (Parasuraman et al., 2005).

c. Kisi-kisi instrumen

Instrumen ini disusun untuk memberikan informasi terkait komponen pernyataan yang mengukur *e-service quality*. Rincian instrumen tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 2 Instrumen Variabel *E-Service Quality*

No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
1	<i>This website lets me complete a transaction quickly</i>	Aplikasi wondr by BNI memungkinkan saya menyelesaikan transaksi dengan cepat.	(Mamakou et al., 2024)
2	<i>This website lets me visit it quickly</i>	Aplikasi wondr by BNI memungkinkan saya mengakses layanan dengan cepat.	
3	<i>The information on this website is well organized</i>	Informasi dalam wondr by BNI ini disajikan dengan baik dan terorganisir.	
4	<i>The website is always available.</i>	Aplikasi wondr by BNI selalu tersedia untuk digunakan.	
5	<i>The website does not crash.</i>	Aplikasi wondr by BNI jarang mengalami gangguan atau crash	
6	<i>This website launches and runs right away</i>	Aplikasi wondr by BNI dapat diluncurkan dan dijalankan dengan cepat.	
7	<i>It takes care of problems promptly</i>	Aplikasi wondr by BNI ini menangani masalah dengan cepat	

8	<i>The bank makes accurate promises about the services being delivered.</i>	Aplikasi wondr by BNI membuat janji yang akurat mengenai layanan yang diberikan
9	<i>It is truthful about its offerings</i>	Penawaran yang disediakan oleh aplikasi wondr by BNI dapat dipercaya
10	<i>This website protects information about my Web-shopping behavior</i>	Aplikasi Wondr melindungi informasi mengenai perilaku saya dalam menggunakan mobile banking.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

3.4.3 *Perceived Security*

a. Definisi Konseptual

Perceived security menggambarkan rasa aman pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan transaksi saat menggunakan aplikasi.

b. Definisi Operasional

Variabel ini diukur dengan mengadaptasi indikator dari Flavian and Guinalu, (2006).

c. Kisi-kisi instrumen

Instrumen ini disusun untuk memberikan informasi terkait komponen pernyataan yang mengukur *perceived security*. Rincian instrumen tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 3 Instrumen Variabel *Perceived Security*

No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
----	----------------	--------------------	--------

1	<i>I will be confident making payments through mobile wallet.</i>	Saya akan merasa percaya diri melakukan pembayaran melalui wondr by BNI	(Joshi & Chawla, 2023)
2	<i>I believe technology used in mobile wallet is very secure.</i>	Saya percaya teknologi yang digunakan dalam wondr by BNI sangat aman	
3	<i>I believe the service has a potential to be safer than traditional payment options such as credit cards and cash.</i>	Saya percaya layanan ini berpotensi lebih aman dibandingkan opsi pembayaran tradisional seperti kartu kredit dan uang tunai.	
4	<i>I believe that transactions conducted through mobile wallet are secure.</i>	Saya percaya bahwa transaksi yang dilakukan melalui wondr by BNI aman	
5	<i>I believe the chances of losing money stored in mobile wallet are low.</i>	Saya percaya kemungkinan kehilangan uang yang disimpan dalam wondr by BNI rendah	

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

3.4.4 Customer Satisfaction

a. Definisi Konseptual

Customer satisfaction merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika pelanggan membandingkan harapan mereka terhadap produk atau layanan dengan kinerja yang sebenarnya dirasakan.

b. Definisi Operasional

Variabel ini diukur dengan mengadaptasi langsung indikator dari Geebren et al., (2021)

c. Kisi-kisi instrumen

Instrumen ini disusun untuk memberikan informasi terkait komponen pernyataan yang mengukur *customer*

satisfaction. Rincian instrumen tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Customer Satisfaction

No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
1	<i>I am satisfied with the way that mobile banking has carried out transactions.</i>	Saya pikir saya telah membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan wondr by BNI.	(Geebren et.al 2021)
2	<i>I am satisfied with the way that mobile banking has carried out transactions.</i>	Saya puas dengan layanan wondr by BNI melakukan transaksi.	
3	<i>I strongly recommend mobile banking to others</i>	Saya sangat merekomendasikan wondr by BNI kepada orang lain	
4	<i>I am satisfied with the service I have received from mobile banking.</i>	Saya puas dengan layanan yang saya terima dari wondr by BNI	
5	<i>Overall, I was satisfied with mobile banking.</i>	Secara keseluruhan, saya puas dengan wondr by BNI	

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

3.4.5 Continuance Intention to Use

a. Definisi Konseptual

Customer satisfaction merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika pelanggan membandingkan harapan mereka terhadap produk atau layanan dengan kinerja yang sebenarnya dirasakan.

b. Definisi Operasional

Variabel ini diukur dengan mengadaptasi langsung indikator dari (Inan et al., 2023 ; Puriwat & Tripopsakul., 2021 ; Olivia et al., 2022).

c. Kisi-kisi instrumen

Instrumen ini disusun untuk memberikan informasi terkait komponen pernyataan yang mengukur *continuance intention to use*. Rincian instrumen tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 5 Instrumen Variabel *Continuance Intention to Use*

No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
1	<i>I Will Continuously use services offered by m-banking.</i>	Saya akan terus menggunakan layanan yang ditawarkan oleh wondr by BNI.	(Inan et al., 2023)
2	<i>I Want To Retain my m-banking usage</i>	Saya ingin mempertahankan penggunaan wondr by BNI	
3	<i>I Will Recommend Others to use m-banking.</i>	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan wondr by BNI.	
4	<i>I will frequently use mobile payment applications in the future.</i>	Saya akan sering menggunakan wondr by BNI di masa depan.	(Puriwat & Tripopsakul, 2021)
5	<i>I intend to keep using the e-wallet application for all transactions</i>	Saya berniat untuk terus menggunakan wondr by BNI untuk semua transaksi	(Olivia et.al 2022)

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1. Variabel Independen (Bebas)

Merupakan variabel yang menjadi sebab atau timbulnya akibat yaitu variabel dependen (terikat). Variabel independen pada penelitian ini, yaitu (1) *User Experience*, (2) *E-service Quality*, dan (3) *Perceived Security*

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel ini yang menjadi akibat karena timbulnya sebab yaitu variabel independen (bebas) Variabel dependen pada penelitian ini yaitu (1) *Customer Satisfaction* dan (2) *Continuance Intention to Use*.

3.5.3 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, kuesioner daring digunakan dengan jawaban yang disusun menggunakan skala *Likert Type* genap, mulai dari satu hingga enam. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap berbagai fenomena sosial. Setiap skala menawarkan enam alternatif jawaban, yang masing-masing diberikan skor tertentu. Dalam penelitian ini, menggunakan skala 6 poin. Berdasarkan penelitian (Kusmaryono et al., 2022), skala Likert dengan jumlah respon genap, termasuk 6 poin, memiliki karakteristik yang dapat mengurangi bias kecenderungan tengah karena tidak memberikan pilihan netral kepada responden. Hal ini mendorong responden untuk memilih kecenderungan positif atau negatif dengan lebih jelas, sehingga meningkatkan akurasi data. Selain itu, skala ini juga cocok untuk penelitian yang membutuhkan keputusan eksplisit, seperti studi kepuasan atau persepsi layanan.

Tabel 3. 6 Skor Skala Likert Type

Kategori Jawaban	Jumlah Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Sedikit Tidak Setuju	3
Sedikit Setuju	4
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Sumber : Kusmaryono et al., (2022)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data utama berupa data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden. Metode yang dipilih untuk pengumpulan data adalah melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner tersebut dirancang dengan berisi sejumlah pertanyaan maupun pernyataan yang ditujukan kepada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui platform *Google Form*, sehingga responden dapat menjawabnya dengan mudah dari lokasi masing-masing. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan terkait berbagai faktor yang berkontribusi terhadap keputusan untuk terus menggunakan layanan aplikasi *Wondr by BNI*.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan dari 250

responden sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh melalui kuesioner ini kemudian akan diolah dan dianalisis secara menyeluruh. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi serta memahami hubungan yang mungkin terjadi antara variabel-variabel tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai metode utama untuk analisis data. Teknik SEM ini memungkinkan peneliti untuk menguji secara empiris hubungan kausal yang kompleks antara variabel-variabel laten dan manifest.

Dalam pelaksanaannya, teknik SEM diimplementasikan dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Peneliti menggunakan SEM AMOS karena tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mengkonfirmasi model teoritis yang berbasis pada *Expectation Confirmation Theory* (ECT), yang melibatkan konstruk laten serta hubungan antar variabel yang kompleks. AMOS sangat tepat digunakan untuk penelitian menganalisis hubungan struktural antar variabel dalam model. Selain itu, AMOS juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kesesuaian model secara keseluruhan terhadap data melalui berbagai indikator *goodness of fit*, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan mendalam dalam

menguji model teoritis yang dikembangkan. Pilihan ini juga di dasarkan pada pendekatan dari Hair et al. (2014), yang secara eksplisit merekomendasikan pengujian-pengujian tersebut dalam SEM menggunakan *software* seperti AMOS (Normalini et al., 2019)

Selain itu, *software* SPSS juga digunakan untuk mendukung proses analisis, khususnya dalam pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Kombinasi kedua perangkat lunak ini memungkinkan peneliti untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memenuhi standar kualitas pengukuran, sekaligus memberikan analisis yang mendalam terhadap hubungan antar variabel yang terlibat dalam model penelitian.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana data yang diperoleh dalam penelitian mencerminkan kondisi atau objek yang sebenarnya. Proses ini penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian, uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah instrumen pengumpulan data, seperti kuesioner, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Janna dan Herianto, (2021) uji validitas adalah proses evaluasi yang bertujuan untuk menentukan apakah suatu alat ukur, seperti kuesioner atau instrumen penelitian lainnya, dapat dianggap

valid atau tidak. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak AMOS dengan dukungan SPSS untuk analisis faktor (*factor analysis*), yang didasarkan pada *confirmatory factor analysis* (CFA). Uji CFA diterapkan untuk mengevaluasi validitas variabel laten. Dalam analisis ini, variabel dianggap valid jika nilai faktor memiliki signifikansi lebih besar dari 0,70 ($> 0,70$). Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,70 ($< 0,70$), maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Pada pengujian validitas dengan menggunakan CFA biasanya terlebih dahulu dilakukan uji coba dengan menggunakan 30 responden. Jika seluruh indikator dikatakan valid, maka dapat digunakan untuk penelitian sesungguhnya (Artha et al., 2022).

Selain itu, penelitian ini juga melakukan uji validitas dengan Uji *Average Variance Extracted* (AVE) yaitu uji *confirmatory* dengan cara melihat rata-rata dari *variance extracted* antar indikator dari suatu variabel laten. Dapat dikatakan valid jika memenuhi syarat jika $AVE > 0,5$ (Akbar et al., 2024).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Janna dan Herianto (2021) uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi alat ukur, yaitu untuk menentukan apakah alat ukur mampu memberikan hasil yang sama meskipun pengukuran dilakukan berulang kali. Sebuah alat ukur dikatakan reliabel jika hasil yang dihasilkan tetap konsisten dalam berbagai pengukuran yang dilakukan dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen diukur menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal pada skala multi-item. Kriteria pengujian reliabilitas yang digunakan adalah jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$, maka instrumen dikatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,7$, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

3.7.3 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, dilakukan uji hipotesis dengan maksud untuk menguji model statistik yang menunjukkan hubungan sebab-akibat. *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS dilakukan untuk menguji hipotesis ini. Pemilihan SEM sebagai metode untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan karena *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik statistik multivariat yang mengintegrasikan analisis faktor dari model pengukuran dengan

analisis regresi (korelasi). Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel dalam suatu model struktural, serta mengukur berbagai rangkaian data, baik yang sederhana maupun kompleks, secara bersamaan.

Sebelum melakukan uji hipotesis, peneliti perlu menilai kecocokan (*fit*) setiap indikator dalam model pengukuran. Model pengukuran yang digunakan ialah model *Goodness of Fit Indices* dengan ketentuan tertentu sebagai berikut :

Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices

<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut off Value</i>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil
<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber : Hair et al (2019)

Setelah data dikatakan layak pada model *Goodness of Fit Index* seperti pada tabel diatas, maka selanjutnya data akan di uji hipotesis dengan menganalisis nilai *Critical Ratio* (CR) dan Probabilitas (P). Suatu hipotesis dalam penelitian dianggap diterima jika nilai $p \leq 0,05$ dan $CR \geq 1,96$ (Wasistho dan Rahardjo, 2023)