

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan dan penerimaan pengguna, pendekatan ini mencakup metode, Teknik dan instrument penelitian yang diterapkan secara kuantitatif. Metode kuantitatif didasarkan pada filsafat *positivisme*, dengan tujuan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrument kuesioner, kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistis untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji beberapa hipotesis tentang kepuasan antara pengguna akhir sistem dan mengetahui faktor apa saja yang mungkin mempengaruhinya. Tahap melakukan survey kemudian sesuai dengan prosedur survei yang dijelaskan dibagian selanjutnya.

B. Setting penelitian

Setting penelitian ini yaitu lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk mempermudah serta memperjelas subjek yang menjadi tujuan penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di dua wilayah utama, yaitu kota padang dan kota pariaman.

2. Waktu Penelitian

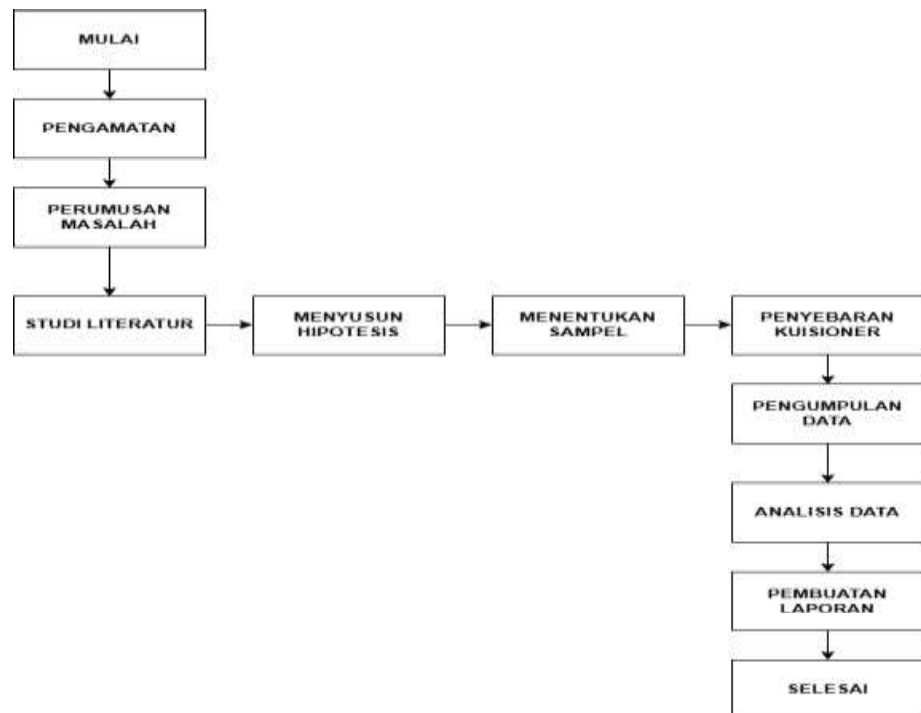
Penelitian ini di rencanakan akan dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan. Jadwal dilaksanakannya penelitian ini lebih rinci dilihat pada tabel.

Tabel 3. 1 Gantt Chart Jadwal kegiatan penelitian

Kegiatan	Waktu						
	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6	Bulan 7
Identifikasi Masalah							
Studi Literatur							
Penentuan Model							
Pembuatan Instrumen							
Pengumpulan Data							
Analisis data							
Dokumentasi							

UIN IMAM BONJOL
PADANG

3. Tahapan-Tahapan Penelitian



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Prosedur penelitian adalah langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitiannya untuk menjawab pertanyaan dan untuk menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian secara bertahap, yaitu dimulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan.

C. Bahan penelitian

1. Populasi dan Teknik sampling

Populasi adalah kelompok individu yang memiliki sifat, kualitas dan karakteristik yang relevan dengan penelitian. Studi ini menggunakan populasi di Indonesia yang aktif menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond untuk wilayah kota padang dan kota pariaman. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan Teknik pemilihan sampel berdasarkan karakteristik atau sifat tertentu yang dianggap memiliki keterkaitan dengan karakteristik pada populasi yang telah diketahui sebelumnya.(Firmansyah dkk., 2017.).

Teknik ini dipilih karena penelitian memerlukan sampel dengan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pengguna setia atau aktif dari aplikasi Byond di daerah kota padang dan pariaman:

- a. Seseorang yang telah melakukan transaksi pada aplikasi Byond by BSI minimal dua kali
- b. Berusia minimal 17 tahun.
- c. Pengguna aplikasi Byond by BSI di daerah kota padang dan Pariaman

Dalam penelitian ini, terdapat pembatasan usia 17 tahun untuk menjadi responden. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian telah mencapai usia yang memadai untuk memberikan jawaban yang benar-benar mewakili pengalaman dan pandangan mereka terhadap aplikasi Byond by BSI. Pembatasan usia ini juga diambil sebagai pertimbangan etika penelitian dan perlindungan data pribadi dari responden yang masih di bawah umur. Selain itu, responden di usia ini cenderung lebih serius dalam memberikan jawaban, sehingga hasil survey yang didapatkan akan lebih akurat. Pernyataan serupa diungkapkan oleh (Lailiyah dkk., 2024) yaitu pembatasan usia pada penelitian adalah suatu hal yang lazim dilakukan untuk menjaga konsistensi dan kualitas data yang diperoleh. Dalam beberapa penelitian melakukan pembatasan usia terhadap responden sebagai bagian dari kriteria inklusi penelitian.

Selanjutnya pada penelitian tentang penggunaan aplikasi *mobile banking*, terdapat kriteria khusus untuk memilih responden. Salah satu kriteria tersebut adalah bahwa responden harus sudah melakukan transaksi pada sebuah aplikasi minimal dua kali. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh (Alalwan dkk., 2017) menyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* yang lebih dari dua kali dapat

mempengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut, sehingga dapat memberikan sudut pandang yang lebih baik terkait faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Selain itu, pengguna yang sudah memakai aplikasi *mobile banking* lebih dari dua kali dapat memberikan pandangan yang lebih akurat terkait kelebihan dan kekurangan aplikasi *mobile banking* yang digunakan. Dalam penelitian mereka, kriteria responden yang sudah memakai aplikasi *mobile banking* lebih dari dua kali dipilih untuk memberikan data yang lebih valid dan akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *mobile banking* di Jordan.

Alasan utama peneliti memilih wilayah kota Padang dan Kabupaten Padang Pariaman sebagai syarat responden adalah di dasarkan pada pertimbangan representativitas wilayah perkotaan di provinsi Sumatera Barat yang memiliki tingkat penetrasi layanan perbankan digital yang relative tinggi. Kota Padang sebagai ibu kota provinsi memiliki jumlah penduduk terbesar, yaitu 954.177 jiwa (BPS Kota Padang, 2024), sehingga berpotensi merepresentasikan karakteristik pengguna *mobile banking* di wilayah urban. Sementara itu, Padang Pariaman dengan jumlah penduduk 457,53 jiwa (BPS Padang Pariaman, 2024) dipilih untuk memberikan gambaran pengguna pada wilayah dengan skala populasi yang lebih kecil namun tetap aktif dalam penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, kedua wilayah tersebut diharapkan dapat memberikan variasi karakteristik responden dalam penelitian ini

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan metode Isaac dan Michael. Metode Isaac dan Michael digunakan untuk menghitung sampel dengan mempertimbangkan populasi yang besar atau tidak diketahui jumlah populasinya, serta tingkat kesalahan yang di inginkan. Adapun rumus Isaac dan Michael adalah sebagai berikut.

$$S = \frac{\alpha^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + d^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

S : Jumlah sampel

λ^2 : nilai chi kuadrat(3.841), dengan df=1, $\alpha=0,05$).

N: jumlah populasi(tidak diketahui, dianggap tak terhingga).

P: peluang benar(0.5)

Q: peluang salah(0,5)

d : tingkat kesalahan (5% atau 0/05).

Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui, jadi peneliti menggunakan pendekatan asumsi populasi tak terhingga dapat dilihat pada tabel penentuan jumlah sampel menurut (Sugiyono2015).

Tabel 3. 2 Issac and Michael (Sugiyono 2015)

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Penentuan jumlah sampel menurut Issac dan Michael dengan tingkat kesalahannya Penelitian ini menggunakan *Margin of error* 5%. Pemilihan tingkat kesalahan 5% didasarkan pada pertimbangan bahwa

angka tersebut merupakan standar umum dalam penelitian kuantitatif, yang memberikan tingkat kepercayaan 95%. Dengan tingkat kesalahan tersebut jumlah sampel yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan populasi secara cukup akurat tanpa menghasilkan ukuran sampel yang terlalu besar atau terlalu kecil. Berdasarkan perhitungan pada tabel Issac dan Michael, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 349 responden

2. Skala Likert

Penelitian ini menggunakan *skala likert* untuk pengukuran data. Skala ini membantu memperoleh wawasan yang mendalam tentang sikap, *preferensi*, atau persepsi subjek penelitian, yang kemudian dianalisis untuk memahami variabel yang diukur dengan lebih baik. *Skala likert* dalam kuesioner digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap suatu objek atau fenomena. (Dermawan dkk., 2024)

Tabel 3. 6 Skala Likert (sumber dermawan dkk, 2024)

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. SEM-PLS

Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antara variabel laten dan indikatornya. Metode ini sering digunakan dalam penelitian yang berfokus pada prediksi dan pengembangan teori, terutama ketika model yang diuji bersifat kompleks dan data tidak memenuhi asumsi distribusi normal (Hair dkk., 2021). Sedangkan CB-SEM (*Covariance- Based Structural Equation Modeling*) adalah metode pemodelan struktural yang digunakan untuk

menganalisis hubungan antar variabel berdasarkan matriks kovarians. CB-SEM lebih sering digunakan dalam penelitian yang memiliki dasar teori yang kuat, serta ketika tujuan penelitian adalah menguji dan membenarkan model teoritis yang telah ada (Hair dkk., 2021). Dalam penelitian ini, SEM-PLS (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*) digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna *Software Byond by BSI*. Model ini diukur menggunakan metode EUCS) dan TAM, yang mencakup lima variabel utama dari EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*, serta lima variabel utama dari TAM, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention*, *Actual Use*.

SEM-PLS memungkinkan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta mengukur hubungan antara variabel laten dan indikator nya tanpa memerlukan asumsi distribusi normal. Analisis ini dilakukan menggunakan *Software SmartPLS*, model pengukuran diuji berdasarkan validitas konvergen (*Average Variance Extracted/AVE*), validitas diskriminan, dan reliabilitas (*Composite Reliability/CR* dan *Cronbach's Alpha*). Sementara itu, model Struktural dievaluasi berdasarkan nilai *R-Square* (R^2), *path coefficient*, dan uji *t-statistic* untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Pendekatan *PLS-SEM* dipilih dalam penelitian ini karena lebih sesuai dan fleksibel dalam menangani model kompleks yang melibatkan banyak variabel laten dan indikator.(Hair dkk., 2021)

4. *SmartPLS*

SmartPLS adalah perangkat lunak berbasis grafis yang digunakan untuk *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Perangkat ini dirancang untuk mengestimasi hubungan antara variabel laten dan indikatornya dalam model struktural yang kompleks. *PLS-SEM* lebih berorientasi pada prediksi dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal multivariat (Hair dkk., 2021). *SmartPLS* memungkinkan analisis model dengan jumlah sampel kecil hingga menengah, menjadikannya

pilihan ideal untuk penelitian ini dalam mengukur kepuasan pengguna Byond by BSI berdasarkan model EUCS dan TAM.

Dalam penelitian ini *Smart PLS* digunakan karena memiliki fleksibilitas dalam menangani model yang kompleks dengan banyak variabel laten dan indikator. Dengan *SmartPLS*, peneliti dapat melakukan evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta mengevaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel laten. Evaluasi dilakukan berdasarkan validitas konvergen (*Average Variance Extracted/AVE*), validitas diskriminan, reliabilitas (*Composite Reliability/CR*), dan *path coefficient*, dan uji *t-statistic* untuk model struktural.

Keunggulan lainnya adalah *SmartPLS* tidak memerlukan asumsi distribusi normal, sehingga cocok data yang mungkin memiliki pola distribusi yang tidak teratur. Selain fleksibilitasnya, *SmartPLS* juga memiliki antarmuka grafis yang intuitif, yang memudahkan peneliti dalam membangun dan mengestimasi model SEM tanpa memerlukan pemrograman statistik yang kompleks. Dengan keunggulan-keunggulan ini, penggunaan *SmartPLS* dalam penelitian ini tidak hanya memastikan analisis yang lebih fleksibel dan akurat, tetapi juga mendukung pengujian hubungan antar variabel yang lebih optimal dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem/aplikasi. (Hair dkk., 2021)

D. Alat/ Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan dari setiap variabel yang ada. Diukur menggunakan skala likert 5 poin yang sudah dijelaskan. Pada halaman berikut ditampilkan beberapa literatur yang digunakan sebagai acuan item pertanyaan pada penelitian ini

Tabel 3. 7 Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan Kuesioner Penelitian Terdahulu					Pertanyaan Kuesioner
			Doll & Torkzadeh (1988)	Davis (1986)	Venkatesh & Davis (2000)	Munoz-Leiva dkk.,(2017)	Pikkarainen dkk (2006)	
Perceived usefulness	PU1	Manfaat relatif	-	Saya merasa sistem ini berguna dalam pekerjaan saya	Saya menganggap sistem tersebut berguna dalam pekerjaan saya	Saya merasa <i>mobile banking</i> berguna dalam kehidupan sehari-hari saya	-	Aplikasi Byond membantu saya dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan
	PU2	Efisiensi waktu	-	Menggunakan sistem ini dalam pekerjaan saya akan	Menggunakan sistem membuat pekerjaan	Menggunakan akan memungkinkan saya menyelesaikan	-	Aplikasi Byond membantu saya menyelesaikan

					memungkinkan saya menyelesaikan tugas dengan lebih cepat	saya lebih cepat selesai	kn tugas perbankan dengan lebih cepat		n transaksi lebih cepat
	PU3	Produktivitas	-	-	Menggunakan sistem ini dalam pekerjaan saya akan meningkatkan produktivitas saya	Menggunakan sistem di pekerjaan saya meningkatkan produktivitas saya	Menggunakan <i>mobile banking</i> akan meningkatkan kinerja perbankan saya	-	Aplikasi Byond membantu meningkatkan produktivitas saya
Perceived ease of use	PEO U1	Kemudahan Pembelajaran	-	-	Belajar mengoperasikan sistem ini akan	Menurut saya sistemnya	Belajar menggunakan <i>mobile banking</i>	-	Aplikasi Byond mudah digunakan bahkan untuk

					mudah bagi saya	mudah digunakan	akan mudah bagi saya		pengguna baru
	PEO U 2	Kejelasan Antarmuka		-	Interaksi saya dengan sistem ini akan jelas dan dapat dimengerti	Menurut saya sistem ini fleksibel untuk diajak berinteraksi	<i>Fitur-fitur pada mobile banking</i> mudah ditemukan dan digunakan	-	Tampilan dan interaksi pada aplikasi Byond mudah dipahami dan jelas
	PEO U 3	Minimal Usaha		-	Tidak perlu banyak usaha untuk mengoperasikan sistem ini	Saya tidak perlu panduan untuk mengoperasikan sistem ini	Saya tidak perlu banyak usaha untuk menggunakan <i>mobile banking</i>	-	Saya dapat menggunakan aplikasi Byond tanpa banyak usaha
Attitude toward using	AT U 1	Persepsi Manfaat		-	Menggunakan sistem ini	Menggunakan sistem ini	Menggunakan <i>mobile banking</i>	-	Saya merasa Menggunakan aplikasi

				adalah ide baik	adalah ide bagus	adalah ide yang bagus		Byond adalah keputusan yang tepat
	AT U2	Kecenderungan pengguna		Merasa suka menggunakan sistem ini	Saya menyukai gagasan menggunakan sistem ini	saya menyukai gagasan menggunakan <i>mobile banking</i>		Saya senang dan nyaman menggunakan aplikasi Byond
	AT U3	Fleksibilitas						Saya merasa penggunaan aplikasi Byond sangat praktis karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja

Behavioral intention	BI 1	Rencana Penggunaan			Berencana menggunakan sistem ini secara rutin di masa depan	Saya berniat menggunakan sistem ini kedepannya	Saya berniat menggunakan <i>mobile banking</i> di masa depan	Saya akan menggunakan <i>mobile banking</i> dalam kehidupan sehari-hari	saya akan merekomendasikan aplikasi Byond kepada orang lain
	BI 2	Loyalitas Pengguna			Akan merekomendasikan sistem ini kepada orang lain	Saya akan selalu mencoba menggunakan <i>mobile banking</i>			

	BI 3	Komitmen Penggunaan							Saya akan tetap menggunakan aplikasi Byond meskipun ada aplikasi <i>mobile banking</i> lain yang serupa
Actual use	AU1	Frekuensi			Menggunakan sistem ini secara teratur	Seberapa sering anda menggunakan sistem ini perminggu?			Saya secara rutin menggunakan aplikasi Byond. (1=kurang dari 1 kali/minggu, 5=setiap hari)

AU2	Intensitas			Menggunakan Sebagian besar fitur yang tersedia di sistem ini		-		Saya menggunakan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi Byond
AU3	Perilaku Substitusi Nyata							Saya lebih memilih melakukan transaksi melalui Byond dibandingkan datang langsung ke bank

User Acceptance	UA 1	Kemauan Menggunakan							Saya bersedia menggunakan Byond untuk transaksi perbankan sehari-hari
	UA 2	Penerimaan Teknologi							Saya menerima aplikasi Byond sebagai alat transaksi perbankan yang bermanfaat
	UA 3	Keyakinan Terhadap Sistem							Saya yakin aplikasi Byond aman

					sistem lengkap dan detail					an informasi yang cukup	Byond disajikan secara lengkap dan mendetail
Accuracy	AC1	Akurasi			Informasi yang disajikan sistem akurat					Apakah informasi yang ditampilkan akurat	informasi yang diberikan oleh aplikasi Byond sudah akurat?
	AC 2	Reliable			Sistem menghasilkan informasi yang terpercaya					Apakah informasi yang dihasilkan terpercaya	Informasi yang disajikan oleh aplikasi Byond dapat dipercaya
	AC 3	Keselarasan Input dan			Sistem menampilkan					Apakah informasi	Menu yang muncul di

						kan output yang sesuai dengan apa yang diperintah kan					yang ditampilkan sesuai dengan yang diperintah kan	aplikasi Byond sesuai dengan perintah yang saya pilih
Format	FOR 1	Output Sistem				Mudah menemukan menu/ <i>fitur</i> yang dibutuhkan					Tata letak visual sistem memudahkan pencarian informasi	Tampilan aplikasi Byond memudahkan saya menemukan informasi atau <i>fitur</i> yang dibutuhkan
	FOR 2	Keterbacaan				Teks dan tombol					Apakah informasi	aplikasi Byond

										n aplikasi Byond
User Satisfaction	US 1	Kepuasan keseluruhan								Kinerja aplikasi Byond secara keseluruhan sudah memuaskan
	US 2	Pemenuhan Harapan								Aplikasi Byond telah memenuhi harapan saya dalam melakukan transaksi perbankan
	US 3	Kualitas Layanan								Saya merasa aplikasi Byond

memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan transaksi perbankan saya								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Pertanyaan pengujian untuk kuesioner adalah terdiri dari 10 variabel, yaitu 5 variabel dari TAM dan 5 variabel lagi dari EUCS. Adapun daftar pertanyaan kuesioner pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 8 Pertanyaan Kuesioner Peneliti

Variabel	Indikator	Pertanyaan
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	Manfaat Relatif	Aplikasi Byond membantu saya dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan
	Efisiensi Waktu	Aplikasi Byond membantu saya menyelesaikan transaksi lebih cepat
	Produktivitas	Aplikasi Byond membantu meningkatkan produktivitas saya
<i>Perceived Ease Of Use (PEOU)</i>	Kemudahan pembelajaran	Aplikasi Byond mudah digunakan bahkan untuk pengguna baru
	kejelasan Antarmuka	Tampilan dan interaksi pada aplikasi Byond mudah dipahami dan jelas
	Minimal usaha	Saya dapat menggunakan aplikasi Byond tanpa banyak usaha
<i>Attitude Toward Using ATU</i>	Persepsi Manfaat	Saya merasa Menggunakan aplikasi Byond adalah keputusan yang tepat
	Kecenderungan pengguna	Saya senang dan nyaman menggunakan aplikasi Byond
	Fleksibilitas	Saya merasa penggunaan aplikasi Byond sangat praktis karena dapat di akses kapan saja dan di mana saja
<i>Behavioral intention (BI)</i>	Rencana Penggunaan	Saya berniat menggunakan aplikasi Byond untuk transaksi keuangan saya secara rutin kedepannya
	Loyalitas Pengguna	Saya akan merekomendasikan aplikasi Byond kepada orang lain

	Komitmen Penggunaan	Saya akan tetap menggunakan aplikasi Byond meskipun ada aplikasi <i>mobile banking</i> lain yang serupa
<i>Actual Use (AU)</i>	Frekuensi	Saya secara rutin menggunakan aplikasi. (1=kurang dari 1 kali/minggu, 5= setiap hari)
	Intensitas	Saya menggunakan berbagai <i>fitur</i> yang tersedia di aplikasi Byond
	Perilaku Substitusi nyata	Saya lebih memilih melakukan transaksi melalui Byond dibandingkan datang langsung ke bank
<i>User Acceptance (UA)</i>	Kemauan Menggunakan	Saya bersedia menggunakan aplikasi Byond untuk transaksi perbankan sehari-hari
	Penerimaan Teknologi	Saya menerima aplikasi Byond sebagai alat transaksi perbankan yang bermanfaat
	Keyakinan Terhadap Sistem	Saya yakin aplikasi Byond aman dan dapat diandalkan
<i>Content (CO)</i>	Relevansi Informasi	Informasi yang diberikan oleh Byond sesuai dengan kebutuhan saya
	Manfaat	Informasi pada aplikasi Byond bermanfaat bagi saya
	Kelengkapan	Informasi dalam aplikasi Byond disajikan secara lengkap dan mendetail
<i>Accuracy (AC)</i>	Akurasi	Informasi yang diberikan oleh aplikasi Byond sudah akurat
	Reliable	Informasi yang disajikan oleh aplikasi Byond dapat dipercaya

	Keselaran input dan output sistem	Menu yang muncul di aplikasi Byond sesuai dengan perintah yang saya pilih
<i>Format (FOR)</i>	Kemudahan Navigasi	Tampilan aplikasi Byond memudahkan saya menemukan informasi atau <i>fitur</i> yang dibutuhkan
	Keterbacaan	Aplikasi Byond disajikan dengan tampilan sistem yang jelas dan mudah dibaca
	Konsistensi Desain	Tata letak tampilan di aplikasi Byond konsisten di setiap halaman
<i>Timeliness (TI)</i>	Kecepatan Proses	Aplikasi Byond merespons perintah saya dengan cepat
	Realtime	Aplikasi Byond menyajikan informasi terkini dan relevan
	Minimal Delay	Saya jarang mengalami gangguan teknis atau keterlambatan saat menggunakan aplikasi Byond
<i>User Satisfaction (US)</i>	Kepuasan Keseluruhan	Kinerja aplikasi Byond secara keseluruhan sudah memuaskan
	Pemenuhan harapan	Aplikasi Byond telah memenuhi harapan saya dalam melakukan transaksi perbankan
	Kualitas Layanan	Saya merasa aplikasi Byond memberikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan transaksi perbankan saya

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner tersebut akan disebar. Tujuan dari kuesioner tersebut adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *Byond by BSI* dengan menggunakan model EUCS dan TAM sebagai variabel. Peneliti melakukan survei untuk mendapatkan data, yaitu dengan melakukan survey dengan dua cara: pertama, dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner secara daring menggunakan *platform google form* yang diakses melalui media komunikasi seperti *whatsapp*, *Instagram*. Kedua, dengan menyebarkan secara langsung/turun ke lapangan kepada masyarakat

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah dan mengevaluasi data yang telah dikumpulkan untuk menjawab tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dalam dua tahap utama, yaitu analisis data demografis/deskriptif dan analisis data statistik. Analisis data demografis dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel 2013. Mencakup informasi seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, domisili. Sedangkan untuk analisis data secara statistik akan dilakukan dengan *SmartPLS* untuk pengolahan data hasil kuesioner berdasarkan variabel yang digunakan. Analisis model pengukuran atau *outer model* ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang akan di sebar. nantinya benar-benar dapat mengukur apa yang perlu di ukur (Bolarinwa, 2015) .

1. Analisis Model Pengukuran (*Outer model*)

Analisis model pengukuran atau *outer model* merupakan bagian dalam *Structural Equation Modeling (SEM)* yang bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. *Outer model* memastikan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk benar-benar valid (Hair dkk., 2019). Analisis model pengukuran (*Outer model*) terdiri dari 4 tahapan pengujian : pemeriksaan *reliabilitas item individual*, *reliabilitas konsistensi internal*, (AVE), dan *validitas diskriminan*.

a. *Individual Item Reliability*

Pada tahap pertama *individual item reliability* bertujuan untuk mengukur kontribusi masing-masing indikator terhadap *variable* laten(konstruk). Dimana nilai *loading factor* setiap indikator harus kurang lebih diatas 0,7 untuk menunjukkan bahwa indikator tersebut cukup kuat dalam menjelaskan *variable* laten. Namun, pada tahap pengembangan skala, nilai antara 0,5 hingga 0,6 masih dapat diterima dan cukup valid. Namun jika nilai *loading* kecil dari 0,4 maka indikator sebaiknya dihapus. (Hair dkk., 2021)

b. *Internal Consistency Reliability*

Pada tahap kedua yaitu *Internal Consistency Reliability* bertujuan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap indikator-indikator dalam suatu konstruk. Yang mana dapat diukur menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dengan nilai batas 0,7 sebagai standar penerimaan. Nilai diatas 0,7 menunjukan konsistensi internal yang sangat baik. *Composite Reliability* dianggap lebih baik daripada *Cronbach's Alpha* karena tidak mengasumsikan kesamaan bobot dari setiap indikatornya. (Hair dkk., 2021)

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada tahap ketiga yaitu *Average Variance Extracted (AVE)* bertujuan untuk mengukur validitas konvergen, yaitu sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk saling berkorelasi tinggi. Nilai minimal untuk menunjukan validitas konvergen yang baik adalah 0,5, yang berarti variabel laten dapat menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikatornya. (Hair dkk., 2021)

d. *Discriminant Validity*

Tahap keempat yaitu *Discriminant Validity* bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk berbeda dengan konstruk lainnya. Dimana pada tahapan ini di evaluasi melalui pemeriksaan nilai HTMT. *Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)* yaitu ukuran

discriminant validity selain *Fornell- Larcker's criterion*. HTMT mengukur rasio antara korelasi dari *monotrait- heteromethod* (korelasi antar konstruk yang berbeda). Nilai HTMT yang disarankan adalah dibawah 0,90 menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi jika diatas 0.90 menunjukkan kurangnya *discriminant validity* (Hair dkk., 2021)

2. Analisis Model Struktural (*Inner model*)

Analisis model struktural (*Inner model*) merupakan bagian dari analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel laten (konstruk). *Inner model* mengevaluasi seberapa besar variabel independen dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Analisis model struktural (*inner model*) dilakukan melalui beberapa langkah pengujian. Tahap awal adalah mengevaluasi tingkat multikolinieritas antar konstruk eksogen dengan *Variance Inflation Factor (VIF)*, dimana nilai VIF di bawah 5 (atau 3 untuk ketat) menunjukkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis besaran dan signifikansi dari *path coefficient* (β). Signifikansi hubungan diuji menggunakan uji *two-tailed* melalui prosedur *bootstrapping*. Suatu hipotesis penelitian dinyatakan didukung jika nilai *t-statistic* yang diperoleh lebih besar dari 1,96 pada tingkat signifikansi 0,05 (Hair dkk., 2021). Selain itu, model struktural juga dievaluasi berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), untuk menilai kekuatan penjelasan dan prediksi model.