

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan pedoman strategis yang mengarahkan peneliti dalam menjalankan seluruh tahapan riset, mulai dari proses pengumpulan data hingga analisis, guna memecahkan masalah penelitian atau menguji hipotesis secara sistematis. Sugiono (2023:2) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan pendekatan ilmiah untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab tujuan penelitian dan menghasilkan kegunaan tertentu. Dalam praktiknya, metode tersebut digunakan sebagai pedoman pelaksanaan agar peneliti mampu merencanakan serta menjalankan proses penelitian secara sistematis, sehingga masalah yang diteliti dapat diuraikan dan dikaji secara tepat dan akurat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023:16), metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan ini digunakan karena penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh antarvariabel dalam model yang telah dirumuskan berdasarkan teori.

Metode verifikatif menurut Sugiyono (2023:64) merupakan metode yang digunakan untuk menguji pengaruh antara dua variabel atau lebih melalui analisis

statistik. Metode ini bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, metode verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* terhadap *Satisfaction* serta dampaknya terhadap *Continuance Intention*, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan serta menguji hubungan antara *Confirmation* (X1) terhadap *Satisfaction* (Y2) melalui *Perceived Usefulness* (Y1), serta pengaruh *Perceived Risk* (X2) terhadap *Satisfaction* (Y2) dan dampaknya terhadap *Continuance Intention* (Z) pada pengguna aplikasi *NeoBank* Generasi Z di Kota Bandung.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan bagian penting dalam penelitian karena menjembatani konsep teoritis yang terdapat dalam judul dan kerangka pemikiran dengan kebutuhan pengukuran empiris di lapangan. Melalui operasionalisasi variabel, konsep abstrak seperti *confirmation*, *perceived usefulness*, *perceived risk*, *satisfaction*, dan *continuance intention* dapat diterjemahkan ke dalam indikator-indikator yang terukur. Penyusunan operasionalisasi variabel didasarkan pada rumusan masalah dan hipotesis penelitian, sehingga setiap variabel dapat diukur secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Confirmation* (X1) dan *Perceived Risk* (X2) sebagai variabel independen, *Perceived Usefulness* (Y1) sebagai variabel mediasi pertama, *Satisfaction* (Y2) sebagai variabel mediasi kedua,

serta *Continuance Intention* (Z) sebagai variabel dependen. Masing-masing variabel dijabarkan ke dalam dimensi dan indikator berdasarkan landasan teori serta penelitian terdahulu yang relevan dengan kerangka *Expectation Confirmation Model* (ECM).

Operasionalisasi variabel merupakan bagian penting dalam penelitian karena menjembatani konsep teoritis yang terdapat dalam judul dan kerangka pemikiran dengan kebutuhan pengukuran empiris di lapangan. Melalui operasionalisasi variabel, konsep abstrak seperti *confirmation*, *perceived usefulness*, *perceived risk*, *Satisfaction*, dan *continuance intention* dapat diterjemahkan ke dalam indikator-indikator yang terukur. Penyusunan operasionalisasi variabel didasarkan pada rumusan masalah dan hipotesis penelitian, sehingga setiap variabel dapat diukur secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Sugiyono (2023:67) mengemukakan bahwa variabel merupakan atribut atau nilai yang terdapat pada orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan dipilih oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Suatu unsur dapat disebut sebagai variabel apabila memiliki perbedaan atau variasi. Oleh karena itu, penelitian harus didasarkan pada objek atau data yang beragam agar variasi tersebut dapat diamati dan dianalisis.

Dalam penelitian ini digunakan variabel independen (*independent variable*), variabel mediasi (*intervening variable*), dan variabel dependen (*dependent variable*). Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (Sugiyono, 2023:69).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu:

d. *Confirmation* (X₁)

confirmation merupakan penilaian pengguna mengenai tingkat kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja aktual sistem yang telah digunakan (Sesilawati, 2024). Variabel ini menggambarkan sejauh mana pengalaman penggunaan aplikasi *NeoBank* sesuai atau melebihi harapan pengguna sebelum menggunakan layanan tersebut.

e. *Perceived Risk* (X₂)

Perceived risk merupakan persepsi individu terhadap potensi kerugian atau konsekuensi negatif yang mungkin timbul ketika menggunakan suatu teknologi atau layanan, sehingga dapat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya (Louis & Afgani, 2026). Dalam konteks perbankan digital, risiko tersebut dapat berupa risiko finansial, risiko kinerja sistem, risiko keamanan, risiko privasi, serta risiko waktu yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi *NeoBank*.

2. Variabel Mediasi (Y)

Variabel mediasi merupakan variabel yang berperan sebagai perantara dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

a. *Perceived Usefulness* (Y₁)

Perceived Usefulness merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja, efektivitas, dan produktivitas mereka (Himel *et al.*, 2021). Dalam konteks *NeoBank*, variabel ini

mencerminkan persepsi bahwa aplikasi memberikan manfaat nyata seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, serta optimalisasi pengelolaan keuangan.

b. *Satisfaction* (Y2)

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan mereka terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang diperoleh saat menggunakan layanan tersebut (Waluyo *et al.*, 2025). Dalam penelitian ini, *Satisfaction* mencerminkan tingkat kepuasan pengguna *NeoBank* setelah mempertimbangkan manfaat, risiko, serta kesesuaian pengalaman penggunaan.

3. Variabel Dependen (Z)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2023:69).

a. *Continuance Intention* (Z)

Continuance intention merupakan niat individu untuk tetap menggunakan sistem secara berkelanjutan setelah pengalaman penggunaan awal (Simbolon & Klesia, 2024). Dalam konteks penelitian ini, variabel ini menunjukkan kecenderungan pengguna *NeoBank* generasi Z di Kota Bandung untuk mempertahankan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan proses penjabaran variabel penelitian secara lebih terperinci yang mencakup nama variabel, konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, serta skala pengukuran. Penyusunan operasionalisasi variabel dilakukan untuk memastikan bahwa setiap variabel dapat diukur secara jelas melalui instrumen penelitian sehingga menghasilkan data yang dapat dianalisis

secara statistik. Selain itu, operasionalisasi variabel berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan arah dan fokus penelitian agar sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel disusun berdasarkan landasan teori *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001), serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan konteks layanan perbankan digital. Variabel yang dioperasionalkan meliputi *Confirmation* (X1) dan *Perceived Risk* (X2) sebagai variabel independen, *Perceived Usefulness* (Y1) sebagai variabel mediasi pertama, *Satisfaction* (Y2) sebagai variabel mediasi kedua, serta *Continuance Intention* (Z) sebagai variabel dependen.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disesuaikan dengan konteks penggunaan aplikasi *NeoBank* pada generasi Z di Kota Bandung, sehingga indikator yang digunakan mencerminkan pengalaman penggunaan layanan perbankan digital secara aktual. Adapun operasionalisasi variabel penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Penelitian

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Confirmation (X₁)</i> “confirmation merupakan penilaian pengguna mengenai tingkat kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja aktual sistem yang telah digunakan” (Sesilawati, 2024).	<i>System Usage Experience</i> (Pengalaman Penggunaan Sistem)	Kesesuaian kinerja sistem	Tingkat kesesuaian kinerja	Ordinal	1
		Kesesuaian fungsi sistem	Tingkat kesesuaian fungsi	Ordinal	2
		Kesesuaian proses penggunaan	Tingkat kesesuaian proses	Ordinal	3
		Kesesuaian pengalaman penggunaan	Tingkat kesesuaian pengalaman	Ordinal	4
	<i>Provided Service</i> (Layanan yang Disediakan)	Kesesuaian layanan dengan janji	Tingkat kesesuaian layanan	Ordinal	5

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Kesesuaian informasi	Tingkat kesesuaian informasi	Ordinal	6
		Kesesuaian prosedur	Tingkat kesesuaian prosedur	Ordinal	7
		Kesesuaian kualitas layanan	Tingkat kesesuaian kualitas	Ordinal	8
	<i>Expectations</i> (Ekspektasi)	Harapan sebelum penggunaan	Tingkat pembentukan harapan	Ordinal	9
		Ekspektasi kinerja sistem	Tingkat ekspektasi awal	Ordinal	10
		Gambaran awal kualitas	Tingkat persepsi awal	Ordinal	11
		Perkiraan manfaat awal	Tingkat perkiraan manfaat	Ordinal	12
<i>Perceived Usefulness</i> (Y_1) “ <i>Perceived Usefulness</i> merupakan tingkat keyakinan bahwa sistem meningkatkan kinerja pengguna” (Himel et al., 2021).	<i>Increase Productivity</i> (Peningkatan Produktivitas)	Peningkatan jumlah transaksi	Tingkat peningkatan aktivitas transaksi	Ordinal	13
		Optimalisasi pengelolaan keuangan	Tingkat efektivitas pengelolaan	Ordinal	14
	<i>Useful</i> (Kebermanfaatan)	Manfaat aktivitas keuangan	Tingkat manfaat layanan	Ordinal	15
		Dukungan pengambilan keputusan	Tingkat bantuan keputusan finansial	Ordinal	16
	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Pengurangan usaha transaksi	Tingkat kemudahan usaha	Ordinal	17
		Kepraktisan penggunaan	Tingkat kepraktisan layanan	Ordinal	18
	<i>Work More Quickly</i> (Bekerja Lebih Cepat)	Percepatan transaksi	Tingkat kecepatan transaksi	Ordinal	19
		Penyelesaian lebih cepat	Tingkat percepatan aktivitas	Ordinal	20
	<i>Facilitate</i> (Memfasilitasi)	Fasilitas pendukung transaksi	Tingkat dukungan sistem	Ordinal	21
		Dukungan fitur	Tingkat keberfungsian fitur	Ordinal	22

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Perceived Risk (X₂) “Perceived risk merupakan persepsi individu terhadap potensi kerugian atau konsekuensi negatif yang mungkin timbul ketika menggunakan suatu teknologi atau layanan, sehingga dapat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya” (Louis & Afgani, 2026).	<i>Financial Risk</i> (Risiko Finansial)	Kekhawatiran kehilangan dana	Tingkat kekhawatiran kehilangan uang saat transaksi	Ordinal	23
		Kesalahan nominal transaksi	Tingkat kekhawatiran kesalahan jumlah transaksi	Ordinal	24
		Potensi kerugian finansial	Tingkat persepsi risiko kerugian finansial	Ordinal	25
	<i>Performance Risk</i> (Risiko Kinerja)	Kegagalan sistem memproses transaksi	Tingkat kekhawatiran sistem gagal	Ordinal	26
		Gangguan aplikasi	Tingkat kekhawatiran aplikasi error	Ordinal	27
		Ketidakberhasilan transaksi	Tingkat kekhawatiran transaksi gagal	Ordinal	28
	<i>Security Risk</i> (Risiko Keamanan)	Risiko peretasan akun	Tingkat kekhawatiran akun diretas	Ordinal	29
		Penyalahgunaan akses akun	Tingkat kekhawatiran akses ilegal	Ordinal	30
		Ancaman kejahatan siber	Tingkat kekhawatiran cybercrime	Ordinal	31
	<i>Privacy Risk</i> (Risiko Privasi)	Perlindungan data pribadi lemah	Tingkat kekhawatiran keamanan data	Ordinal	32
		Akses data tanpa izin	Tingkat kekhawatiran akses ilegal data	Ordinal	33
		Kebocoran informasi pribadi	Tingkat kekhawatiran kebocoran data	Ordinal	34
	<i>Time Risk</i> (Risiko Waktu)	Pemborosan waktu	Tingkat kekhawatiran	Ordinal	35

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			n waktu terbang		
		Lamanya penyelesaian masalah	Tingkat kekhawatiran proses lambat	Ordinal	36
		Keterlambatan transaksi	Tingkat kekhawatiran durasi lama	Ordinal	37
Satisfaction (Y₂) “Kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan mereka terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang diperoleh saat menggunakan layanan tersebut “ (Waluyo <i>et al.</i> , 2025).	<i>Affective Satisfaction</i> (Kepuasan Emosional)	Kepuasan penggunaan layanan	Tingkat kepuasan umum	Ordinal	38
		Pengalaman penggunaan positif	Tingkat pengalaman positif	Ordinal	39
	<i>Cognitive Satisfaction</i> (Kepuasan Evaluatif).	Perasaan senang terhadap layanan	Tingkat perasaan senang	Ordinal	40
		Evaluasi pengalaman memuaskan	Tingkat evaluasi keseluruhan	Ordinal	41
Continuance Intention (Z) “ <i>Continuance intention</i> merupakan niat individu untuk tetap menggunakan sistem secara berkelanjutan setelah pengalaman penggunaan awal” (Simbolon & Klesia, 2024).	<i>Continuation</i> (Kebertahanan Penggunaan)	Niat melanjutkan penggunaan	Tingkat niat melanjutkan penggunaan	Ordinal	42
		Rencana menggunakan di masa depan	Tingkat rencana penggunaan di masa depan	Ordinal	43
		Penggunaan secara berkelanjutan	Tingkat keberlanjutan penggunaan	Ordinal	44
	<i>Desires</i> (Keinginan Menggunakan)	Keinginan tetap menggunakan layanan	Tingkat keinginan menggunakan layanan	Ordinal	45
		Preferensi terhadap layanan	Tingkat preferensi terhadap layanan	Ordinal	46
		Ketertarikan menggunakan kembali	Tingkat ketertarikan menggunakan kembali	Ordinal	47

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	<i>New Features</i> (Fitur Baru)	Ketertarikan pada fitur baru	Tingkat ketertarikan terhadap fitur baru	Ordinal	48
		Persepsi fitur baru bermanfaat	Tingkat persepsi manfaat fitur baru	Ordinal	49
		Kesediaan menggunakan karena fitur baru	Tingkat kesediaan menggunakan layanan karena fitur baru	Ordinal	50

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian memerlukan objek atau subjek yang diteliti agar permasalahan dalam penelitian dapat di pecahkan secara tepat dan akurat. Penetapan populasi dan sampel perlu dilakukan untuk memastikan data yang dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan peneliti. Setelah penetapan populasi, peneliti mengambil sampel sebagai bagian dari populasi yang dianggap mampu mewakili karakteristik tertentu. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan sesuai ruang lingkup yang ditentukan (Sugiono, 2023:126). Populasi mencakup elemen-elemen yang menjadi sumber data dalam penelitian dan memiliki relevansi dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Secara konseptual, populasi dalam penelitian ini adalah generasi Z di Kota Bandung yang menggunakan aplikasi *NeoBank* sebagai layanan perbankan digital. Namun demikian, tidak tersedia data resmi yang secara spesifik menunjukkan jumlah pengguna *NeoBank* berdasarkan kategori usia, khususnya generasi Z di Kota Bandung.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan populasi terjangkau (*accessible population*), yaitu mahasiswa di Kota Bandung yang berjumlah 305.412 jiwa. Kelompok mahasiswa dipilih karena secara demografis mayoritas termasuk dalam kategori generasi Z, serta memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan kecenderungan menggunakan layanan perbankan digital seperti *NeoBank*. Dengan demikian, mahasiswa di Kota Bandung dipandang dapat merepresentasikan karakteristik generasi Z dalam konteks penggunaan layanan perbankan digital.

Berdasarkan hal tersebut, kriteria populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Individu yang termasuk dalam kategori Generasi Z (lahir pada rentang tahun $\pm 1997-2012$).
2. Berdomisili di Kota Bandung.
3. Pengguna aplikasi *NeoBank* untuk melakukan transaksi atau aktivitas perbankan digital.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam kondisi jumlah populasi yang besar serta adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, peneliti

tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan mengambil sebagian anggota populasi sebagai sampel. Sampel yang dipilih diharapkan mampu merepresentasikan karakteristik populasi secara umum, sehingga proses penentuan sampel harus dilakukan secara tepat agar hasil penelitian tidak menimbulkan bias (Sugiyono, 2023:127).

Tidak seluruh anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan sebagai responden. Sampel yang digunakan hanya berasal dari sebagian populasi yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2023:133). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah individu yang termasuk kategori generasi Z, berdomisili di Kota Bandung, serta pernah atau sedang menggunakan aplikasi *NeoBank* dalam aktivitas transaksi atau layanan perbankan digital.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, karena jumlah populasi telah diketahui secara pasti, yaitu sebanyak 305.412 jiwa. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan tertentu. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error tolerance*)

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% (0,1). Maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{305.412}{1 + 305.412(0,1)^2}$$

$$n = \frac{305.412}{1 + 305.412(0,01)}$$

$$n = \frac{305.412}{1 + 3.054,12}$$

$$n = \frac{305.412}{3.055,12} \approx 99,96$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah tersebut dinilai telah mewakili populasi dan memadai untuk digunakan dalam analisis penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik untuk pengambilan sampel (Sugiyono, 2023:128). Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat dua kelompok teknik sampling, yaitu:

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling merupakan Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis Teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, serta *sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah).

2. *Non-Probability Sampling*

Non-Probability Sampling merupakan Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi, *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenush, snowball*.

Berdasarkan pertimbangan karakteristik populasi dan keterbatasan data jumlah pengguna secara pasti, penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sugiyono (2023:133) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pemilihan metode ini dilakukan karena tidak seluruh generasi Z di Kota Bandung merupakan pengguna aplikasi *NeoBank*. Oleh karena itu, sampel dipilih berdasarkan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian agar responden yang diperoleh benar-benar relevan dengan model penelitian yang menguji *Confirmation, Perceived Usefulness, Perceived Risk, Satisfaction, dan Continuance Intention*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, informasi, dan fakta pendukung yang diperlukan dalam penelitian. Tahap ini penting karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang nantinya dapat dianalisis untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2023:195). Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi objek penelitian, yakni Generasi Z di Kota Bandung pengguna aplikasi *NeoBank*.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2023:199). Kuesioner dapat berbentuk pertanyaan tertutup maupun terbuka dan dapat disebarkan secara langsung maupun melalui media daring. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel *Confirmation* (X_1), *Perceived Usefulness* (Y_1), *Perceived Risk* (X_2), *Satisfaction* (Y_2), dan *Continuance Intention* (Z). Instrumen penelitian menggunakan skala pengukuran ordinal dengan model skala Likert. Kuesioner disebarkan secara daring melalui Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2023:203). Observasi digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konteks penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara terbatas untuk mendukung pemahaman terhadap penggunaan aplikasi *NeoBank*, seperti tampilan fitur, proses transaksi, serta pengalaman penggunaan secara umum. Observasi ini

bertujuan untuk memperkuat pemahaman peneliti terhadap konteks variabel yang diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan digunakan untuk memperoleh data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian.

a. Buku

Buku digunakan sebagai sumber rujukan teoritis untuk mendukung definisi konsep, indikator variabel, serta landasan metode penelitian yang digunakan, khususnya terkait *Expectation Confirmation Model* dan metode penelitian kuantitatif.

b. Jurnal/Artikel Ilmiah

Jurnal dan artikel ilmiah digunakan sebagai sumber penelitian terdahulu dan landasan empiris yang relevan dengan variabel *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention* dalam konteks layanan perbankan digital.

c. Internet/Sumber Daring

Sumber daring digunakan untuk memperoleh informasi tambahan yang relevan dan kredibel, seperti laporan industri perbankan digital, publikasi resmi, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *NeoBank* dan perkembangan layanan perbankan digital.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengukur fenomena yang diteliti, baik fenomena sosial maupun fenomena yang dapat diamati secara empiris. Fenomena tersebut kemudian dioperasionalkan ke dalam bentuk variabel penelitian. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner, sehingga sebelum data dianalisis lebih lanjut, instrumen perlu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat, sehingga data yang diperoleh akurat dan relevan. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen, yaitu sejauh mana kuesioner menghasilkan pengukuran yang stabil dan dapat dipercaya.

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji instrument yang valid, dimana terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan mengorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total. Apabila koefisien korelasi item terhadap total bernilai positif dan lebih besar dari 0,30 ($r > 0,30$), maka item dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi berada di bawah 0,30 ($r < 0,30$), maka item dinyatakan tidak valid dan perlu diperbaiki (Sugiono, 2023:246). Untuk mencari tahu nilai koefisien tersebut, untuk mencari tahu nilai koefisien tersebut, rumus *pearson product moment* digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden uji coba

$\sum x$: Jumlah hasil pengamatan variabel

$x \sum y$: Jumlah hasil pengamatan variabel

$y \sum xy$: Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel x dan variabel y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor x

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor y

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Nilai korelasi yang diperoleh dari uji validitas harus dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut (Sugiyono, 2023:180-181), suatu item dinyatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi minimal 0,300. Jika nilai korelasi lebih besar dari 0,300, maka item tersebut dianggap valid dan layak digunakan dalam penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan metode *Pearson Product Moment*. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah item pada variabel *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention* mampu mengukur konstruk yang dimaksud.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2023:176) menyatakan bahwa Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan suatu instrumen penelitian, yaitu sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap objek yang sama. Reliabilitas menunjukkan kestabilan hasil pengukuran, sehingga instrumen yang tidak reliabel berpotensi menghasilkan data yang tidak konsisten dan kurang layak digunakan sebagai dasar analisis. Uji reliabilitas dilakukan setelah item pernyataan dinyatakan valid.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (α) dengan bantuan program SPSS. Adapun rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i : reliabilitas instrumen

k : jumlah butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians tiap butir

σ_t^2 : varians total

Setelah diperoleh nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*), maka nilai tersebut digunakan sebagai dasar penentuan keandalan instrumen dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$, maka instrumen dinyatakan reliabel.

- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel dan perlu dilakukan perbaikan pada butir pernyataan.

Selain valid, instrumen penelitian juga harus memiliki tingkat keandalan (*reliabilitas*). Suatu instrumen dikatakan andal apabila digunakan berulang kali cenderung menghasilkan data yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Oleh karena itu, apabila nilai reliabilitas yang diperoleh lebih besar atau sama dengan 0,70, maka secara keseluruhan pernyataan dalam instrumen dinyatakan reliabel

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, data yang telah terkumpul perlu dianalisis secara sistematis agar menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menjawab tujuan penelitian. Oleh karena itu, analisis data menjadi tahapan penting dalam proses penelitian. Sugiyono (2023:206) menjelaskan bahwa analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber data lainnya terkumpul. Proses analisis ini mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan karakteristik responden, penyusunan data dalam bentuk tabulasi, penyajian data untuk tiap variabel yang diteliti, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Apabila penelitian tidak menetapkan hipotesis, maka tahap pengujian hipotesis tidak dilakukan.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Setiap jawaban responden diberi bobot nilai menggunakan skala *Likert* untuk memudahkan pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang diajukan (Sugiyono, 2023:146). Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Sesuai)	5
2	S (Sesuai)	4
3	KS (Kurang Sesuai)	3
4	TS (Tidak Sesuai)	2
5	STS (Sangat Tidak Sesuai)	1

Sumber: Sugiyono (2023:147)

Dalam penelitian ini, pengukuran menggunakan skala Likert 1–5, di mana nilai tertinggi menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi. Namun, khusus untuk pernyataan yang bersifat negatif, dilakukan pembalikan skor (*reverse scoring*) agar arah penilaian tetap konsisten. Hal ini bertujuan agar semakin tinggi skor yang diperoleh menunjukkan persepsi yang semakin baik terhadap variabel yang diteliti.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan keadaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Statistik deskriptif merupakan teknik analisis data dengan cara menyajikan dan menjelaskan data yang telah terkumpul secara objektif tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiono, 2023:206).

Pada penelitian ini, analisis deskriptif diterapkan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel penelitian pada penggunaan aplikasi *NeoBank*. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan skor jawaban responden. Skor tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk memperjelas

gambaran data, disusun tabel distribusi frekuensi, kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) sebagai ukuran kecenderungan jawaban responden pada masing-masing variabel. Nilai rata-rata tersebut dihitung dengan rumus berikut:

$$Skor\ rata - rata = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}}$$

Setelah menghitung nilai rata-rata, hasilnya diinterpretasikan menggunakan garis kontinum untuk menentukan kategori penilaian. Penentuan Nilai Jenjang Interval (INJ) dihitung dengan rumus:

$$NJI\ (Nilai\ Jenjang\ Interval) = \frac{Nilai\ Tetinggi - Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Kriteria\ Jawaban}$$

Dengan Ketentuan:

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

Maka diperoleh:

Interval : $5 - 1 = 4$

Rentang skor : $\frac{5-1}{5} = 0,8$

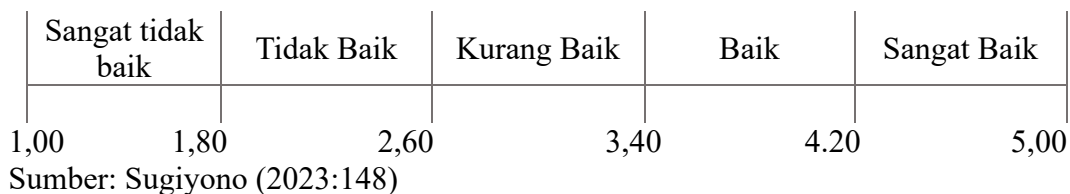
Berdasarkan perhitungan tersebut, kategori skala pengukuran ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Kategori Skala Pengukuran

Skala	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2023:134)

Setelah mengetahui nilai rata-rata, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Garis Kontinum

Berdasarkan Gambar 3.1, nilai rata-rata pada rentang 1,00–1,80 menunjukkan kategori sangat tidak baik. Nilai pada rentang 1,81–2,60 termasuk dalam kategori tidak baik. Selanjutnya, skor yang berada pada interval 2,61–3,40 dikategorikan sebagai kurang baik. Rentang nilai 3,41–4,20 menunjukkan kategori baik, sedangkan nilai pada interval 4,21–5,00 menggambarkan kategori sangat baik.

3.6.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2023:54) analisis verifikatif merupakan pendekatan penelitian yang diarahkan untuk menguji kebenaran teori melalui pengujian hipotesis, sehingga menghasilkan temuan ilmiah berupa keputusan apakah hipotesis yang dirumuskan dinyatakan diterima atau ditolak. Sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS), karena model penelitian melibatkan hubungan kausal antarvariabel serta pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel mediasi. Dalam penelitian ini, variabel *Confirmation* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*, *Perceived Usefulness* serta *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Satisfaction*, dan *Satisfaction*

berpengaruh terhadap *Continuance Intention*. Selain itu, *Perceived Usefulness* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Confirmation* terhadap *Satisfaction*.

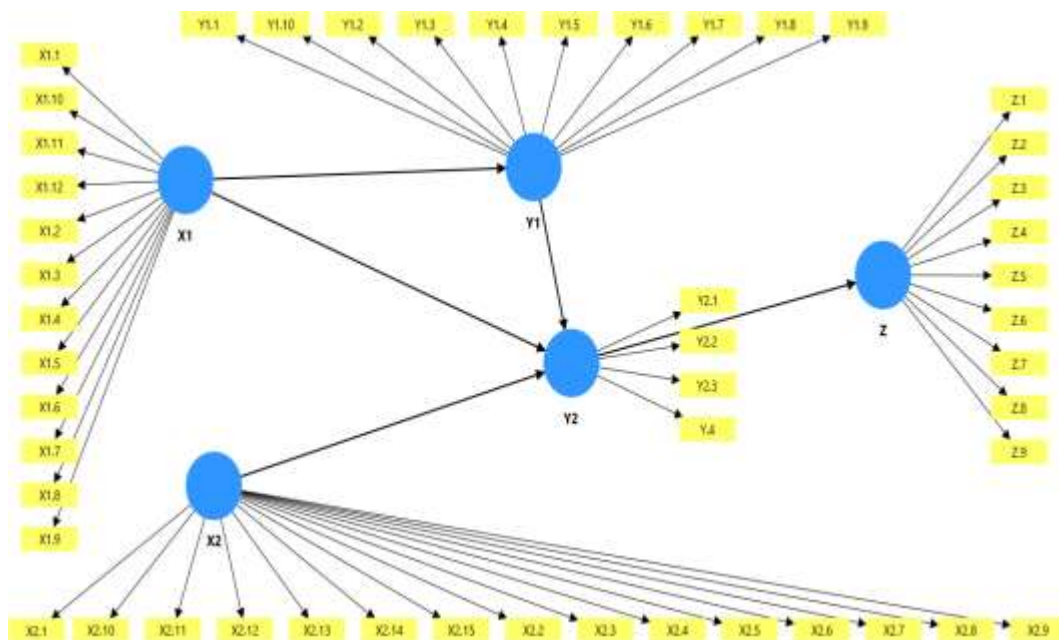
3.6.2.1 Metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Menurut Rahadi (2023:35), *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* merupakan salah satu klasifikasi dari *metode Structural Equation Modeling* (SEM) yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel laten dengan indikatornya serta hubungan antarvariabel laten dalam suatu model penelitian Metode ini bersifat prediktif dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal yang ketat, sehingga dapat digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel yang relatif kecil. Selain itu, PLS-SEM berorientasi pada pengembangan dan prediksi model penelitian, sehingga sesuai untuk menganalisis model yang kompleks. PLS-SEM juga merupakan teknik analisis multivariat yang mengintegrasikan konsep analisis regresi, analisis faktor, dan analisis jalur dalam satu model, sehingga mampu merepresentasikan hubungan kausal antar variabel dalam bentuk diagram jalur.

Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu *covariance-based SEM* (CB-SEM) dan *variance-based SEM* atau *Partial Least Square* (PLS-SEM). CB-SEM digunakan untuk menguji dan mengonfirmasi teori dengan dasar teoritis yang kuat serta memerlukan pemenuhan berbagai asumsi statistik, seperti normalitas data dan ukuran sampel yang besar. Sementara itu, PLS-SEM merupakan pendekatan berbasis varians yang lebih berorientasi pada prediksi hubungan antarkonstruktif, tidak mensyaratkan

asumsi parametrik yang ketat, serta lebih fleksibel dalam penggunaannya (Ghozali & Kusumadewi, 2023:19).

penelitian ini diukur menggunakan metode PLS-SEM didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu karena model penelitian yang digunakan melibatkan beberapa variabel laten dengan hubungan yang kompleks, termasuk adanya variabel mediasi yaitu *Satisfaction*. Selain itu, PLS-SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel secara simultan serta tidak mensyaratkan asumsi distribusi normal yang ketat. Dengan demikian, metode ini dinilai tepat untuk menganalisis pengaruh *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Risk* terhadap *Satisfaction* serta dampaknya terhadap *Continuance Intention* pada pengguna aplikasi *NeoBank*. Berdasarkan uraian tersebut, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 3. 2
Diagram Jalur Penelitian (*SmartPLS*)

Dalam pemodelan *Partial Least Square Path Modeling* (PLS-PM), terdapat dua komponen utama, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menghubungkan indikator dengan variabel laten, sedangkan model struktural (*inner model*) digunakan untuk menggambarkan hubungan antarvariabel laten dalam suatu model penelitian (Sihombing *et al.*, 2024:2). Adapun beberapa Langkah yang dimiliki oleh Model PLS menurut yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model atau model pengukuran merupakan model yang menjelaskan hubungan antara indikator dengan variabel laten yang diukurnya. Pada model dengan indikator reflektif, indikator dipandang sebagai manifestasi dari variabel laten, sehingga hubungan tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$x = \Lambda_x \xi + \varepsilon_x$$

$$y = \Lambda_y \eta + \varepsilon_y$$

Dimana x dan y merupakan indikator untuk variabel laten eksogen (ξ) dan endogen (η). Selanjutnya, Λ_x dan Λ_y merupakan matriks loading yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikatornya. Sementara itu, ε_x dan ε_y merupakan residual atau kesalahan pengukuran yang mencerminkan adanya pengaruh faktor lain di luar model terhadap indikator (Ghozali & Kusumadewi, 2023:10). Evaluasi model pengukuran reflektif dilakukan melalui beberapa pengujian, antara lain sebagai berikut:

1) Uji *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen (*convergent validity*) digunakan untuk menilai sejauh mana indikator mampu merefleksikan variabel laten yang diukur. Evaluasi ini dilakukan melalui nilai outer loading (*loading factor*) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Menurut Hair *et al.*, (2021:77), nilai outer loading yang direkomendasikan adalah $\geq 0,70$, karena menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator. Namun demikian, indikator dengan nilai loading antara 0,40–0,70 masih dapat dipertahankan sepanjang tidak menurunkan nilai *composite reliability* dan AVE, serta tetap mempertimbangkan validitas isi (*content validity*). Sementara itu, indikator dengan nilai loading di bawah 0,40 sebaiknya dieliminasi dari model penelitian.

2) Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk mengukur besarnya varians indikator yang dapat dijelaskan oleh variabel laten. Nilai AVE juga digunakan sebagai salah satu kriteria dalam menilai validitas konstruk. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi kriteria apabila memiliki nilai AVE $\geq 0,50$, yang berarti bahwa variabel laten mampu menjelaskan minimal 50% varians dari indikator-indikatornya.

3) Uji *Discriminant Validity*

Uji validitas diskriminan (*Uji discriminant validity*) digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *cross loading*, yaitu dengan membandingkan nilai korelasi indikator terhadap

konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai loading pada konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan loading pada konstruk lain Ghazali dan Latan (Nurhalizah *et al.*, 2023:130).

4) *Composite Reliability* dan Cronbach's alpha

Uji reliabilitas komposit digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur suatu konstruk. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability yang tinggi. Selain itu, *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai ukuran tambahan untuk menguji reliabilitas konstruk, yang menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dalam suatu variabel memiliki konsistensi dalam pengukuran. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability dan Cronbach's alpha masing-masing lebih dari 0,70 Ghazali dan Latan (Nurhalizah *et al.*, 2023:130).

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian pada model struktural (*inner model*) bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui hubungan antara variabel eksogen (*variabel bebas*) dan variabel endogen (*variabel terikat*) dalam suatu penelitian Ghazali dan Latan (Nurhalizah *et al.*, 2023:130). Menurut Sihombing *et al.*, (2024:4) evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square (R^2) pada variabel dependen serta nilai koefisien jalur (*path coefficient*) antar variabel yang kemudian diuji signifikansinya melalui nilai *t-statistic* pada setiap hubungan. Oleh karena itu, evaluasi model struktural dilakukan melalui beberapa tahapan pengujian sebagai berikut:

- a. Nilai R Square (R^2) merupakan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat, dengan kriteria 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah). Selain itu, nilai R Square Adjusted digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Perubahan nilai R Square juga dapat digunakan untuk menilai apakah variabel laten independen tertentu memberikan pengaruh yang signifikan atau substantif terhadap variabel laten dependen.
- b. *Stone-Geisser Q-square (Predictive Relevance)* merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model dalam menjelaskan data observasi. Nilai Q^2 digunakan untuk melihat seberapa baik model dan estimasi parameternya mampu merepresentasikan data yang ada. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 \leq 0$ menunjukkan bahwa model tidak memiliki *predictive relevance*.

Rumus Q^2 adalah:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

- c. *Effect size (f^2)* merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Nilai f^2 digunakan untuk melihat kontribusi masing-masing variabel dalam menjelaskan variabel endogen, dengan kriteria 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar).
- d. Pengujian Hipotesis Parsial dengan Uji t
 Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antarvariabel dalam model penelitian dengan melihat nilai t-statistic dan p-

value hasil bootstrapping pada SmartPLS. Suatu variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai $t\text{-statistic} > t\text{-tabel}$ atau $p\text{-value} < 0,05$ Ghozali dan Latan (Nurhalizah et al., 2023). Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

H1: Pengaruh *Confirmation* (X1) terhadap *Perceived Usefulness* (Y1).

H2: Pengaruh *Confirmation* (X1) terhadap *Satisfaction* (Y2).

H3: Pengaruh *Perceived Usefulness* (Y1) terhadap *Satisfaction* (Y2).

H4: Pengaruh *Perceived Risk* (X2) terhadap *Satisfaction* (Y2).

H5: Pengaruh *Satisfaction* (Y2) terhadap *Continuance Intention* (Z).

3.6.2.2 *Indirect Effect* (Pengaruh Tidak Langsung)

Dalam model struktural, hubungan antar variabel tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga dapat melalui variabel perantara (*mediator*). Menurut Hair *et al.*, (2021) pengaruh tidak langsung merupakan pengaruh yang terjadi ketika variabel eksogen memengaruhi variabel endogen melalui satu atau lebih variabel mediator. Pada model mediasi sederhana (*single mediation*), pengaruh tidak langsung diperoleh dari hasil perkalian koefisien jalur dari variabel independen ke mediator dan dari mediator ke variabel dependen. Sedangkan pada model mediasi yang lebih kompleks (*multiple mediation*), pengaruh tidak langsung merupakan penjumlahan dari seluruh jalur mediasi yang terbentuk.

Namun, dalam pendekatan SEM-PLS, pengujian pengaruh tidak langsung tidak dilakukan secara manual melalui perkalian koefisien jalur, melainkan diperoleh secara langsung dari hasil *bootstrapping* pada output *specific indirect*

effects di SmartPLS. Pendekatan ini dinilai lebih akurat karena mempertimbangkan seluruh jalur dalam model secara simultan. Dalam penelitian ini, pengaruh tidak langsung terjadi ketika variabel *Confirmation* (X1) memengaruhi *Satisfaction* (Y2) melalui variabel mediator *Perceived Usefulness* (Y1).

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2023:199). Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penilaian responden terhadap variabel-variabel yang diteliti, sehingga peneliti dapat mengetahui aspek-aspek yang dianggap penting oleh responden dalam penggunaan aplikasi.

Kuesioner dalam penelitian ini berisi pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan operasionalisasi variabel, yaitu *Confirmation* (X1) dan *Perceived Risk* (X2) sebagai variabel independen, serta *Perceived Usefulness* (Y1) dan *Satisfaction* (Y2) sebagai variabel intervening, terhadap variabel dependen yaitu *Continuance Intention* (Z) pada aplikasi *NeoBank*. Responden dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang merupakan pengguna aplikasi *NeoBank* di Kota Bandung. Responden diminta untuk memberikan jawaban dengan cara memilih salah satu alternatif pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert, sehingga setiap pernyataan dinilai berdasarkan tingkat persetujuan responden terhadap variabel yang diteliti. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner dapat diolah lebih lanjut untuk analisis penelitian sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi *NeoBank* yang termasuk dalam kategori Generasi Z di Kota Bandung. Pemilihan lokasi penelitian di Kota Bandung didasarkan pada tingginya jumlah pengguna internet serta dominasi kelompok usia produktif yang aktif menggunakan layanan perbankan digital. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2026 sampai dengan penelitian selesai, yang meliputi tahap persiapan penelitian, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.