

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Identifikasi penelitian dan Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penegasan Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kajian Teori.....	14
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2. Efektivitas	17
3. Pelayanan	18
4. Aplikasi Pegadaian Digital.....	20
5. Produk Di Pegadaian UPC Kalangbret	22
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berfikir Teoritis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Kehadiran Peneliti.....	32
D. Subyek Penelitian.....	34
E. Data dan Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	42
H. Pengecekan Keabsahan Temuan	46
I. Tahapan Penelitian	47
BAB IV PENYAJIAN DATA.....	49
A. Paparan Data	49
1. Sejarah Perusahaan	49
2. Visi Misi.....	50
3. Budaya Perusahaan	52
4. Struktur Organisasi	53

5. Produk Yang Ada di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kalangbret.....	56
B. Temuan dan Analisis Data.....	82
BAB V PEMBAHASAN	123
A. Pemahaman Pengguna Terhadap Layanan di Aplikasi Pegadaian Digital.....	123
B. Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan	126
BAB VI PENUTUP	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	142