

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut” ini ditulis oleh Yunita Eka Wijayanti, NIM 1860402223195, dengan pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian, Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan transformasi digital dalam sektor jasa keuangan yang mendorong PT Pegadaian menghadirkan inovasi layanan melalui Aplikasi Tring! by Pegadaian. Selain pemanfaatan teknologi digital, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Pengaruh penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut, (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut, (3) Pengaruh secara simultan penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian, dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan merupakan data primer dengan populasi yang tidak diketahui, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut sebesar 59,4%. Sedangkan secara parsial penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut. Temuan ini menjadi landasan penting bagi pihak PT Pegadaian untuk terus meningkatkan optimalisasi aplikasi Tring! by Pegadaian, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan nasabah, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Implikasi praktisnya, perusahaan perlu memperbaiki kendala teknis pada aplikasi seperti error sistem dan loading lambat, serta menjaga konsistensi pelayanan agar kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

ABSTRACT

The thesis entitled “The Effect of Using the Tring Application and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit” was written by Yunita Eka Wijayanti, NIM 1860402223195, with the supervisor Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Keywords : Customer Satisfaction, Use of the Tring Application, Service Quality.

This research is motivated by the development of digital transformation in the financial services sector, which has encouraged PT Pegadaian to introduce service innovations through the Tring Application. In addition to the utilization of digital technology, service quality is also an important factor in creating customer satisfaction. Customer satisfaction is one of the benchmarks of a company’s success in delivering optimal services. This study aims to examine: (1) the effect of using the Tring application on customer satisfaction at PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit, (2) the effect of service quality on customer satisfaction at PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit, and (3) the simultaneous effect of using the Tring application and service quality on customer satisfaction at PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit.

This research employs a quantitative approach with an associative research design. The data used are primary data collected through the distribution of questionnaires to customers of PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit, with an unknown population size. The sampling technique used is non-probability sampling, specifically purposive sampling, with a total sample of 96 respondents. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics 27.

The results of the study indicate that simultaneously, the use of the Tring! by Pegadaian application and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Pegadaian Ngunut Branch Service Unit, contributing 59.4%. Partially, both the use of the Tring! by Pegadaian application and service quality also have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings provide an important foundation for PT Pegadaian to continuously optimize the Tring! by Pegadaian application, particularly in terms of ease of use and perceived usefulness, as well as to improve service quality through the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The practical implication suggests that the company should address technical issues in the application, such as system errors and slow loading times, and maintain service consistency to continuously enhance customer satisfaction.