

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Surat Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Motto.....	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup Penelitian	14
G. Penegasan Variabel	14
H. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Expectation Disconfirmation Theory	20
B. Teori Technology Acceptance Model	22
1. Pengertian Tring! by Pegadaian	23
2. Indikator Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian.....	23

3. Cara Registrasi di Aplikasi Tring! by Pegadaian	23
4. Fitur-Fitur Pada Aplikasi Tring! by Pegadaian	25
C. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	31
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	32
D. Pengertian Kepuasan Nasabah	33
1. Indikator Kepuasan Nasabah	35
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	36
3. Mengukur Kepuasan Nasabah	37
E. Penelitian Terdahulu	38
F. Kerangka Teori	47
G. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	52
D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	54
E. Instrumen Penelitian.....	57
F. Teknik Pengumpulan Data	60
G. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
A. Deskripsi Data	71
1. Gambaran Umum Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut	71
2. Struktur Organisasi	72
3. Karakteristik Responden.....	72
B. Hasil Penelitian.....	73
1. Deskripsi Variabel	73
2. Uji Asumsi Klasik	83
3. Uji Regresi Berganda.....	85
4. Uji Hipotesis	87

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
BAB V PEMBAHASAN.....	91
A. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.....	91
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut.....	92
C. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Ngunut	94
BAB VI PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN – LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital di Indonesia.....	5
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	53
Tabel 3.2 Instrumen Penyusunan Kuesioner.....	57
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian.....	62
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	63
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian	64
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	72
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4.3 Usia Responden.....	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian	74
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	80
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4.10 Uji Regresi Berganda	86
Tabel 4.11 Uji T	87
Tabel 4.12 Uji F	89
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Tring! by Pegadaian	24
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	106
Lampiran 3 Daftar Seluruh Hasil Jawaban Responden.....	109
Lampiran 4 Hasil Analisis Data SPSS	117
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	123
Lampiran 6 Kartu Bukti Kendali Bimbingan Skripsi	124
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	137
Lampiran 8 Bukti Komunikasi dengan Responden dalam Penyebaran Kuesioner melalui Aplikasi WhatsApp.....	138