ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah TRING dalam perspektif Ekonomi Syariah (Studi pada Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung)" ini ditulis oleh Aulia Rahmawati, NIM 1860402222150, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing Ibu Citra Mulya Sari, S.E.Sy., M.E.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, khususnya dalam sektor keuangan. Digitalisasi layanan menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Aplikasi TRING sebagai layanan digital Pegadaian hadir untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Namun, dalam penggunaannya, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk menguji pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING secara simultan; 2) untuk menguji pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah; 3) untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah; dan 4) untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner dengan teknik probability sampling menggunakan purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden, yaitu nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; 2) digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; 3) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; dan 4) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung.

ABSTRACT

This thesis, titled “The Influence of Service Digitalization, Information Quality, and Trust on Customer Satisfaction Among Users of the TRING App at the Kalangbret Kauman Tulungagung Branch of Pegadaian,” was written by Aulia Rahmawati, Student ID 1860402222150, Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, under the supervision of Ms. Citra Mulya sari, S.E.Sy., M.E.

Keyword: Service Digitalization, Information Quality, Trust, Custumer Satisfaction

This study is motivated by the rapid development of digital technology, particularly in the financial sector. The digitization of services has become a key strategy employed by financial institutions to enhance service quality and customer satisfaction. The TRING app, as a digital service offered by Pegadaian, is designed to facilitate transactions. However, customer satisfaction in its use is influenced by several factors, including service digitization, information quality, and trust. The objectives of this study are: 1) to examine the simultaneous effects of service digitization, information quality, and trust on customer satisfaction among TRING app users; 2) to examine the effect of service digitization on customer satisfaction; 3) to examine the effect of information quality on customer satisfaction; and 4) to examine the effect of trust on the satisfaction of TRING app users at the Kalangbret Kauman Tulungagung Pegadaian branch.

This study employs a quantitative approach with an associative research design. Data were collected via a questionnaire using probability sampling with purposive sampling. The sample size in this study was 96 respondents, namely customers using the TRING application at the Kalangbret Kauman Tulungagung Pegadaian Unit. The data analysis techniques used included data instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test and F-test), and the coefficient of determination test. The results of the study indicate that: 1) service digitalization, information quality, and trust simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction; 2) service digitalization has a positive and significant effect on customer satisfaction; 3) information quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; and 4) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction among users of the TRING application at the Kalangbret Kauman Tulungagung Pegadaian branch.