DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan i
Halaman Judul ii
Lembar Persetujuan iii
Lembar Pengesahan iv
Pernyataan Keaslian Tulisan v
Surat Pernyataan Kesediaan Publikasi Ilmiah vi
Motto vii
Persembahan viii
Kata Pengantar ix
Daftar Isi xi
Daftar Tabel xv
Daftar Bagan xvi
Daftar Gambar xvii
Daftar Lampiran xviii
Abstrak xix
Abstract xx
BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 10
C. Rumusan Masalah 10
D. Tujuan Penelitian 11
E. Kegunaan Penelitian 11
   1. Kegunaan Teoritis 11
   2. Kegunaan Praktis 12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian 13
   1. Ruang Lingkup 13

2. Keterbatasan Penelitian 14
G. Penegasan Istilah 14
1. Definisi Konseptual 14
2. Definisi Operasional 15

BAB II LANDASAN TEORI 17

A. Teori Konfirmasi Ekspektasi 17
1. Pengertian Konfirmasi Ekspektasi 17
2. Komponen Utaman *Expectation Theory* (ECT) 18
B. ECT dalam Perspektif Muamalah Islam 19
C. Lembaga Keuangan Syariah dan Pegadaian Syariah 22
1. Definisi Lembaga Keuangan Syariah 22
2. Prinsip Operasional Pegadaian 23
3. Produk dan Layanan Pegadaian Syariah 25
D. Digitalisasi Layanan 27
1. Definisi Digitalisasi Layanan 27
2. Manfaat Digitalisasi Layanan 28
3. Indikator Digitalisasi Layanan 29
4. Digitalisasi Layanan dalam Ekonomi Syariah 31
E. Kualitas Informasi 32
1. Definisi Kualitas Informasi 32
2. Indikator Kualitas Informasi 33
3. Kualitas Informasi dalam Ekonomi Syariah 34
F. Kepercayaan 36
1. Definisi Kepercayaan 36
2. Dimensi Kepercayaan 38
3. Indikator Kepercayaan 39
4. Kepercayaan dalam Ekonomi Syariah 40
G. Kepuasan Nasabah 41
1. Definisi Kepuasan Nasabah 41
2. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah 42

3. Indikator Kepuasan Nasabah 43
H. Hubungan Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah 44
1. Hubungan Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah . 44
2. Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Nasabah 45
3. Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah 47
4. Keterkaitan Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah 48
I. Kajian Penelitian Terdahulu 48
J. Kerangka Konsep Penelitian 56
K. Pengembangan Hipotesis Penelitian 58

BAB III METODE PENELITIAN 60

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 60
B. Populasi, *Sampling*, dan Sampel Penelitian 61
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran 64
D. Teknik Pengumpulan dan Instrumen Penelitian 67
E. Teknik Analisis Data 72
1. Uji Validitas dan Reiabilitas 72
2. Statistik Deskriptif 74
3. Uji Asumsi Klasik 74
4. Uji Regresi Linear Berganda 76
5. Uji Hipotesis 77

BAB IV HASIL PENELITIAN 80

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 80
1. Profil Perusahaan 80
2. Sejarah Pegadaian 80
3. Visi dan Misi Pegadaian 84
4. Produk dan Layanan 85
5. Struktur Organisasi Pegadaian 86

B. Deskripsi Data Responden 86
1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin 86
2. Karakteristik berdasarkan usia 87
3. Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan 88
4. Karakteristik berdasarkan lama penggunaan aplikasi TRING . 89
C. Deskripsi Variabel Penelitian 89
D. Statistik Deskriptif 102
E. Analisis Data 104
1. Pengujian Instrumen Data 104
2. Uji Asumsi Klasik 107
3. Uji Regresi Linear Berganda 111
4. Uji Hipotesis 113

BAB V PEMBAHASAN 118

A. Pengaruh Digitalisasi layanan, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah 118
B. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah 120
C. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Nasabah 122
D. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah 123

BAB VI PENUTUP 126

A. Kesimpulan 126
B. Saran 127

DAFTAR PUSTAKA 129

LAMPIRAN 136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Nasional 4

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian 68

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 87

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia 87

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 88

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi TRING 89

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Digitalisasi Layanan 90

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi 93

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan 96

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah..... 99

Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif 102

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen 105

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 106

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Komlogorov-Smirnov 107

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas 109

Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser 110

Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 112

Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t)..... 114

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F) 115

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 116

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Penelitian..... 57

Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Unit Kalangbret 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT Pegadaian (Persero)..... 80

Gambar 4.2 Grafik P-Plot 108

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 136

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden 141

Lampiran 3. Hasil Output SPSS 153

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian 166

Lampiran 5. Kartu Bimbingan 169