BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan kemajuan ekonomi digital pada beberapa tahun terakhir telah membawa dampak transformasional di berbagai sektor, termasuk sektor jasa keuangan. Digitalisasi kini tidak hanya menjadi pilihan inovasi, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis bagi institusi keuangan untuk tetap relevan dan kompetitif dalam menghadapi perubahan perilaku konsumen, kemajuan teknologi, serta dinamika pasar global.[2] Selain itu, meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* di Indonesia turut mendorong adopsi layanan keuangan berbasis digital yang modern, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pegadaian konvensional merupakan bentuk layanan pembiayaan jangka pendek yang diberikan dengan menggunakan barang tertentu sebagai jaminan. Barang tersebut dapat diambil kembali oleh pihak yang menggadaikan setelah melunasi pinjaman dalam periode waktu yang telah ditetapkan. Mekanisme ini memberi kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh dana tanpa harus merasa khawatir kehilangan aset berharganya, karena nilai pinjaman yang diterima disesuaikan dengan nilai taksiran barang yang dijaminkan. Badan usaha yang memiliki kewenangan

[2] Fitroh Nurhayati et al., "Inovasi Produk Dan Digitalisasi Layanan Pada Pegadaian Syariah Di Era Ekonomi Digital: Introduction, Research Method, Study Theory, Research Results and Discussion, Conclusion," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 5 (2025): 175–86, https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v3i5.4632.

menjalankan aktivitas ini disebut perusahaan pegadaian, dan di Indonesia kegiatan pergadaian secara formal hanya dapat dilakukan oleh Perusahaan Pegadaian.[3]

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan resmi yang berada dalam naungan PT Pegadaian (Persero) dan beroperasi berdasarkan prinsip rahn atau gadai sesuai syariat Islam.[4] Lembaga ini dirancang untuk memberikan alternatif pembiayaan bagi kelompok masyarakat menengah, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Sejalan dengan motto Pegadaian, yaitu "*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*", keberadaan layanan ini membantu masyarakat memperoleh akses pendanaan dengan prosedur yang aman, mudah, dan tepat waktu melalui penyerahan barang jaminan. Dengan demikian, nasabah dapat terhindar dari risiko meminjam dana pada lembaga keuangan ilegal yang berpotensi merugikan.[5]

Pegadaian saat ini menawarkan dua jenis layanan utama, yaitu layanan konvensional dan layanan syariah, yang keduanya disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat Indonesia yang beragam. Kedua layanan ini kini mengalami transformasi digital yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku

---

[3] Dewa Pratama Putra dan Asiah Wati, "Analisis Perbandingan Gadai Syariah dan Gadai Konvensional di Tinjau Hukum dan Prinsip," *Al-Muzdahir: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): 42–57, https://doi.org/https://doi.org/10.55352/ekis.v5i2.86.

[4] Reza Anida Faristania, Miswan Ansori, dan Cahyaning Budi Utami, "Analisis Peran Pegadaian Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jepara," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 02 (2024): 255–68, https://doi.org/https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1793.

[5] *Ibid.,* Hlm. 257

konsumen yang semakin mengarah pada penggunaan layanan berbasis digital.

Perkembangan layanan keuangan modern, proses digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai bentuk peningkatan efisiensi dan kemudahan akses, tetapi juga harus dipastikan tetap sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Setiap layanan yang berbasis syariah wajib mengedepankan nilai-nilai fundamental seperti kejelasan akad, sikap amanah, keadilan, serta transparansi agar tidak menimbulkan ketidakjelasan maupun potensi kerugian bagi pengguna.[6] Kejelasan akad diperlukan agar nasabah memahami secara utuh ketentuan, hak, dan kewajiban ketika melakukan transaksi. Nilai amanah tercermin dari upaya lembaga dalam menjaga keamanan data dan keakuratan informasi yang disampaikan. Prinsip keadilan menuntut agar layanan yang diberikan tidak memberatkan salah satu pihak dan memastikan seluruh proses berjalan dengan wajar serta proporsional. Sementara itu, transparansi menjadi kunci agar seluruh informasi terkait biaya, prosedur, maupun risiko dapat diketahui oleh nasabah dengan jelas. Dengan demikian, kualitas layanan digital dalam lembaga keuangan syariah tidak hanya diukur dari aspek teknologi semata, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan nilai-nilai syariah yang mampu meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah.[7]

---

[6] Faristania, Ansori, dan Utami, "Analisis Peran Pegadaian Syariah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jepara."

[7] *Ibid.,* Hlm. 753

Tabel 1.1

Perkembangan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) Nasional

Tahun	Pengguna/ Transaksi PDS	Keterangan
2020	-+ 3 Juta Pengguna	Pada masa pandemi COVID-19, adopsi layanan digital meningkat pesat karena pembatasan aktivitas tatap muka.
2023	6,5 Juta Penguna	Pegadaian mencatat pertumbuhan signifikan baik dari sisi jumlah pengguna maupun nilai transaksi digital.
2024	>12 Juta Transaksi	Digitalisasi terus berkembang dengan peningkatan transaksi berbasis aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).
2025 (Semester 1)	10 Juta transaksi	Nilai transaksi digital Pegadaian tumbuh dibanding periode sebelumnya, menunjukkan adopsi digital yang semakin kuat.

Sumber: Marketeers (2025), AISTheBest Journal (2023), dan Laporan Tahunan PT Pegadaian (2024).

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Sejak tahun 2020, jumlah pengguna tercatat sekitar 3 juta orang, meningkat pesat akibat dorongan pandemi COVID-19 yang membuat masyarakat beralih ke layanan digital. Pada tahun 2023, pengguna PDS mencapai 6,5 juta. Hal ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kemudahan dan keamanan layanan digital Pegadaian. Tahun 2024 mencatat lebih dari 12 juta transaksi digital, menandakan semakin luasnya adopsi layanan PDS di kalangan nasabah. Kemudian, hingga semester I tahun 2025, nilai transaksi digital tumbuh dibanding periode sebelumnya. Secara keseluruhan, tren peningkatan ini

menggambarkan bahwa digitalisasi layanan Pegadaian mampu mendorong efisiensi, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Digital Service menjadi relevan.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan mikro terbesar di Indonesia yang pada mulanya menjalankan operasional secara konvensional. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap layanan berbasis digital, Pegadaian melakukan penyesuaian melalui proses transformasi pada sistem layanan dan produknya. Tuntutan untuk menyediakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat mendorong institusi ini untuk memperkuat inovasi digital. Salah satu implementasi nyata dari transformasi tersebut adalah pengembangan Pegadaian Digital Service (PDS) pada tahun 2018, sebuah aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara daring, seperti pengajuan gadai, pengecekan status pinjaman, pembayaran angsuran, pembelian emas, serta layanan digital lainnya.[8]

Seiring dengan perkembangan kebutuhan nasabah dan kemajuan teknologi finansial, Pegadaian kemudian melakukan pembaruan terhadap

[8] Pradhita Salsabila Putri P. dan Yoyon Supriadi, "Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran," *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (2022): 29–34, https://doi.org/https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378.

aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi Pegadaian TRING pada tahun 2025. Nama TRING diambil dari bunyi khas notifikasi transaksi digital yang menggambarkan kemudahan dan kecepatan layanan. Aplikasi TRING merupakan versi penyempurnaan dari PDS yang diluncurkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui antarmuka yang lebih sederhana, keamanan data yang lebih kuat, serta penambahan berbagai fitur baru seperti *top up* saldo, pembelian produk digital, dan integrasi dengan ekosistem finansial BUMN. Transformasi dari PDS menjadi TRING juga merupakan bagian dari strategi digitalisasi Pegadaian untuk memperkuat citra perusahaan sebagai lembaga keuangan modern yang adaptif terhadap perubahan zaman serta mendukung inklusi keuangan nasional.[9]

Digitalisasi layanan Pegadaian tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman transaksi yang lebih cepat, nyaman, dan sesuai dengan gaya hidup modern. Dengan adanya layanan digital, proses yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka kini dapat diakses melalui perangkat digital sehingga menghemat waktu dan biaya bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi (*fintech*) di Indonesia yang menuntut lembaga keuangan "untuk terus beradaptasi agar tetap kompetitif.[10]

---

[9] *Ibid.,* Hlm. 32

[10] Devindya Citra Prameisti Putri dan Alya Lutfianti, "Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional" 2, no. 4 (2024): 194–201, https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14067398.

Proses transformasi digital Pegadaian tidak terlepas dari tantangan. Salah satu kendala yang masih ditemukan adalah keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, aspek keamanan data dan privasi menjadi isu krusial dalam penerapan sistem digital. Ancaman *cybercrime* serta potensi kebocoran data dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan digital. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan adopsi teknologi, karena tanpa adanya rasa aman, pengguna cenderung tetap memilih layanan konvensional meskipun platform digital telah tersedia.

Kualitas informasi yang disajikan aplikasi TRING juga menjadi faktor kunci. Informasi yang cepat, akurat, jelas, dan mudah dipahami dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta membentuk loyalitas nasabah. Sebaliknya, informasi yang kurang tepat, tidak lengkap, atau sulit diakses dapat menurunkan kepuasan dan menghambat pemanfaatan digitalisasi layanan pegadaian.

Kepuasan nasabah menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas layanan digital Pegadaian. Nasabah yang puas akan cenderung terus menggunakan layanan, merekomendasikannya kepada pihak lain, serta meningkatkan frekuensi transaksi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu keluhan dan mendorong pengguna beralih ke layanan keuangan digital lainnya. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan nasabah menjadi penting dalam pengembangan dan evaluasi layanan TRING.[11]

Jumlah pasti pengguna aplikasi TRING di Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung tidak dapat diakses oleh peneliti karena merupakan data internal perusahaan yang bersifat rahasia. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung, penggunaan aplikasi TRING mulai menunjukkan peningkatan. Namun, masih ditemukan sebagian nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian dibandingkan menggunakan aplikasi TRING.

Fenomena tersebut terlihat dari masih adanya nasabah, khususnya kelompok usia lanjut, yang memilih mengantri untuk melakukan transaksi secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa nasabah, diketahui bahwa sebagian dari mereka belum mampu mengoperasikan aplikasi TRING karena keterbatasan literasi digital dan kurangnya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah tersedia untuk memberikan kemudahan, pemanfaatannya oleh seluruh nasabah masih belum optimal.[12]

Secara teoritis, *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menjelaskan bahwa apabila digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan

---

[11] Paulyna C Seke, Tinneke M Tumbel, dan Danny D S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado," *Productivity* 3, no. 3 (2022): 234–39.

[12] *Ibid.,* Hlm. 235

kepercayaan mampu memenuhi harapan pengguna, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Harapan tersebut muncul karena layanan digital diharapkan mampu memberikan kemudahan, informasi yang akurat, serta rasa aman dalam bertransaksi. Namun, berdasarkan hasil observasi awal di Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung, masih terdapat nasabah yang memilih melakukan transaksi secara langsung meskipun aplikasi TRING telah tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan (*das sollen*) dengan kondisi yang terjadi di lapangan (*das sein*). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai **"Pengaruh Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah TRING dalam Persepektif Ekonomi Syariah (Studi pada Pegadaian Unit Kalangbret Kauman Tulungagung)"** menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi pelayanan digital Pegadaian serta memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam era digitalisasi layanan keuangan.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, dapat diambil identifikasimasalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan layanan Pegadaian Digital Service (PDS) yang kini telah diperbarui menjadi aplikasi TRING Oleh sebagian nasabah masih belum optimal, sehingga masih terdapat kecenderungan untuk melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian.
2. Masih terdapat kekhawatiran nasabah terhadap aspek keamanan data dan privasi dalam penggunaan aplikasi TRING Sebagai platform digital Pegadaian, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut.
3. Kualitas informasi yang tersedia pada aplikasi TRING, baik dari aspek kejelasan, ketepatan, maupun kemudahan akses, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah penggunaan aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung?

4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi TRING pada Pegadaian Kalangbret Kauman Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi dan kepercayaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan dibidang yang sama.

2. Kegunaan Praktis

   a. Peneliti

      Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai sarana penerapan keilmuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian di bidang digitalisasi layanan keuangan. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam menganalisis fenomena pelayanan digital dan kepuasan nasabah di lingkungan Pegadaian.

   b. Bagi Akademisi

      Hasil penelitian dapat menjadi referensi tambahan bagi dosen, mahasiswa, serta peneliti yang membutuhkan kajian terkait digitalisasi layanan keuangan, kualitas informasi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya sumber pustaka bagi mahasiswa UIN SATU Tulungagung maupun perguruan tinggi lain yang mengangkat topik serupa, sehingga dapat dimanfaatkan dalam kegiatan akademik dan penelitian lanjutan.

   c. Bagi Peneliti Selanjutnya

      Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan informasi yang sahih dan selaras dengan data yang telah diolah oleh penulis, serta dapat memberikan wawasan dan gagasan tambahan bagi pembaca.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengkaji batasan-batasan cakupan pembahasan agar fokus dan tidak terlalu luas. Dengan demikian, penelitian ini hanya akan menganalisis pengaruh variabel independen, yaitu Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi dan Kepercayaan, terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah. Objek penelitiannya berfokus pada nasabah Pegadaian Unit Kalangbret, Kauman Tulungagung. Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, peneliti ingin menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen yaitu Digitalisasi Layanan, Kualitas Informasi dan Kepercayaan, Terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2025 melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang telah menggunakan layanan digital aplikasi TRING.

2. Keterbatasan Penelitian

Mengingat ruang lingkup permasalahan yang cukup luas, penelitian ini menetapkan batasan agar pembahasan lebih terfokus. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai pengaruh digitalisasi layanan, kualitas informasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Jika dipahami dari judul penelitian perlu untuk penjelasan lebih lanjut guna untuk menghindari salah penafsiran yang tidak dinginkan. Sehingga perlu diuraikan lebih mendetail tentang isi dalam judul penelitian ini. Berikut uraian dari istilah-istilah yang ada di dalam judul penelitian ini:

a. Digitalisasi Layanan

Digitalisasi layanan merupakan proses peralihan dari sistem pelayanan konvensional menuju layanan berbasis teknologi informasi yang lebih efisien, efektif, dan berkualitas, mencakup perubahan menyeluruh dalam perancangan, pemberian, hingga evaluasi layanan agar lebih cepat, mudah dijangkau, dan sesuai kebutuhan pengguna.[13]

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan.[14]

c. Kepercayaan

---

[13] Tamaulina Br Sembiring et al., "Digitalisasi Layanan Publik dan Tantangannya dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara," *Journal of Innovation Research and Knowledge* 5, no. 2 (2025): 2097–2106.

[14] Cicilia Layongan, Grace Nangoi Nangoi, dan Meily Kalalo Kalalo, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu," *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 309–22.

Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah terhadap integritas, kemampuan, dan keandalan lembaga dalam memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, dan sesuai harapan, termasuk dalam perlindungan data serta keamanan transaksi.[15]

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan kondisi emosional yang timbul dari perbandingan antara harapan nasabah terhadap suatu layanan dengan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan tersebut. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka nasabah akan merasa puas.[16]

2. Definisi Operasional

a. Digitalisasi Layanan

Indikator digitalisasi layanan meliputi efisiensi, keandalan, pemenuhan, dan privasi/keamanan.

b. Kualitas Informasi

Indikator kualitas informasi meliputi kejelasan informasi, kelengkapan informasi, relevansi informasi, dan keakuratan informasi yang disajikan dalam aplikasi.

c. Kepercayaan

---

[15] Simson Melmambessy, Eline O Hutubessy, dan Stevanus Johan Gomies, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Harapan BCA Cabang Ambon," *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024): 249–57, https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2552.

[16] Erlina Ali Marpaung et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian," *MENAWAN: Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi* 2, no. 1 (2024), https://doi.org/https://doi.org/10.61132/menawan.v2i1.150.

Indikator kepercayaan meliputi integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas.

d. Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah meliputi tingkat kepuasan setelah menggunakan aplikasi, kesesuaian layanan dengan harapan, keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi, dan kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada pihak lain.