

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH

PENGGUNA APLIKASI DIGITAL PT.PEGADAIAN SYARIAH

CABANG ENDE

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

ARNOLDUS YANSEN DOLLE

2019 410 892

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ARNOLDUS YANSEN DOLLE
NIM : 2019 410 892
**Judul : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA APLIKASI DIGITAL PT.
PEGADAIAN SYARIAH CABANG ENDE**

Ende, 20 Desember 2023

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

Dosen Pembimbing I



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN : 0826097401

Dosen Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB., MM
NIDN : 0829069001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

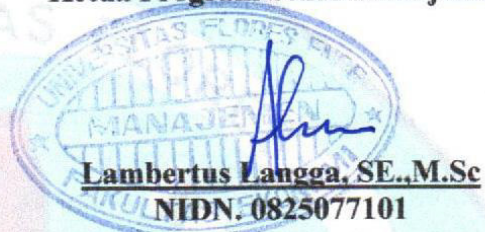
Tanggal : 20 Desember 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



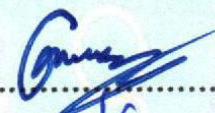
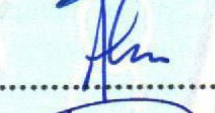

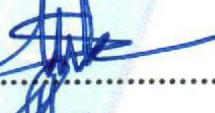
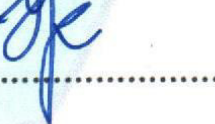
Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1. | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 1. |
 |
| 2. | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 2. |
 |
| 3. | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 0805078703 | 3. |
 |
| 4. | <u>Santy Permata Sari, S.AB., MM</u>
NIDN : 0829069001 | 4. |
 |
| 5. | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN : 0826097401 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 20 Desember 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 20 Desember 2023
Yang Memberi Pernyataan



Arnoldus Yansen Dolle
2019 410 892

MOTTO

“Bangun Kesuksesan dari kegagalan.Keputusasaan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan”

By : Ardo

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah Tritunggal Maha Kudus atas campur tangan-Nya dalam seluruh kehidupan saya, khususnya dalam penulisan skripsi ini.

Dari hati yang tulus, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua, Bapak Beni Dolle dan Mama Margareta Palu, segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya. Terima kasih atas semua yang kalian berikan kepada saya.
2. Saudara kandung sulung Giovani Baptista Dolle , bungsu Fernando Tryonis Dolle, yang selalu memberi dukungan dan kelancaran dalam menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.
3. Kakak Awal, Myl Golu, dan keluarga besar PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende, terima kasih atas dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2019, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
5. Keluarga besar PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende , yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kampusku tercinta Universitas Flores Ende. Jayalah selalu dalam mencerdaskan anak bangsa.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan bimbingannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI DIGITAL PT.PEGADAIAN SYARIAH CABANG ENDE”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Flores.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen
5. Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc. selaku pembimbing I yang dengan ikhlas hati membantu, mengarahkan, dan membimbing dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini terwujud.
6. Santy Permata Sari, S.AB.,MM. selaku pembimbing II yang selalu membantu mengarahkan, membimbing, dan mendorong dengan penuh kesabaran sehingga penulisan skripsi ini selesai dengan baik.

7. Orang tua dan kakakku yang selalu mendukung dengan penuh kasih, selalu memberi nasihat dengan penuh pengertian, terutama untuk segala usaha dan jerihpayahnya dalam membiayai kuliah saya.
8. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Nagekeo, dan para Pegawai yang telah membantu kelancaran selama kegiatan penelitian.
9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Flores angkatan 2019 dan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebut satu per satu, yang telah memberikan dukungan moral bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari pengetahuan dan pengalaman masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak Pemasaran.

Ende, Desember 2023

Penulis

ABSTRAK

ARNOLDUS YANSEN DOLLE, NIM 2019 410 892 “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI DIGITAL PT.PEGADAIAN SYARIAH CABANG ENDE”. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Pembimbing I Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing II, Santy Permata Sari, S.AB., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah *digital service* (PDS). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data penelitian dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 45 responden. analisis yang digunakan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Metode regresi linear berganda di bantu dengan menggunakan program komputer software SPSS Statistik 21.

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis menunjukkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas keamanan, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah *digital service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji parsial variabel kualitas layanan (X1)(3,547), kemudahan penggunaan (X2)(4,008), kualitas keamanan (X3)(5,011), berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berarti variabel keandalan mempengaruhi yakni sebesar 0,395 atau 39,5% sedangkan sisanya sebesar 60,5% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : *kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas keamanan, kepuasan nasabah,pegadaian syariah, aplikasi, digital service.*

ABSTRACT

ARNOLDUS YANSEN DOLLE, NIM 2019 410 892 "ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION USERS OF THE DIGITAL APPLICATION OF PT. PEGADAIAN SYARIAH BRANCH ENDE". Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores. Supervisor I Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc Supervisor II, Santy Permata Sari, S.AB., MM.

This research aims to determine the influence of service quality, ease of use, security quality on customer satisfaction using the sharia digital service (PDS) pawnshop application. The type of research used in this research is quantitative research. The data in this research uses research data collection techniques and questionnaires. The sample in this study was 45 respondents. The analysis used is instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, t test, f test, and coefficient of determination. The multiple linear regression method is assisted by using the SPSS Statistics 21 software computer program.

Based on the results of data analysis and hypothesis testing, it shows that service quality, ease of use, security quality, partially have a positive and significant effect on customer satisfaction using the sharia digital service pawnshop application. The results of this research show that in the partial test the variables service quality (X1)(3.547), ease of use (X2)(4.008), security quality (X3)(5.011), have an effect on customer satisfaction (Y). The coefficient of determination test (R²) shows that the influence of the independent variable on the dependent variable means that the reliability variable influences it by 0.395 or 39.5% while the remaining 60.5% is influenced by other variables outside this research.

Keywords : service quality, ease of use, security quality, customer satisfaction, sharia pawnshop, application, digital service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Gadai	11
2.1.2 Pelayanan dan kualitas Pelayanan	12

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan	15
2.1.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	20
2.1.3.1 Indikator Kemudahan Penggunaan	21
2.1.4 Keamanan	22
2.1.4.1 Indikator Keamanan	24
2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	25
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	30
2.1.6 Teori Produk	33
2.1.7 Teori Kepercayaan.....	35
2.1.8 Teori Komunikasi	36
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Hipotesis	38
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	38
2.3.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah.....	38
2.3.1.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	39
2.3.1.3 Pengaruh Kualitas Keamanan Terhadap Minat Nasabah	40
2.3.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah	40
2.4 Kerangka Pikir	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Populasi dan sampel	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Teknik pengumpulan Data.....	44
3.5 Defenisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel	45
3.5.1 Defenisi Operasional Variabel.....	45
3.5.2 Pengukuran Variabel.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Data Kuantitatif.....	48
3.6.2 Data Kualitatif.....	49
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.4 Uji Hipotesis	51
3.6.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.6.4.2 Uji T	52
3.6.4.3 Koefisien determinasi (R^2)	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1 Pegadaian Syariah.....	53
4.1.2 Perkembangan Unit Pegadaian Syariah Dalam PT. Pegadaian (Persero)	54

4.1.3	Visi dan Misi Pegadaian Syariah	55
4.1.4	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Ende	55
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Deskriptif Data Responden.....	57
4.2.2	Karakteristik Responden.....	57
4.3	Uji Instrument Penelitian	59
4.3.1	Uji Validitas.....	60
4.3.2	Uji Reliabilitas	61
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	62
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	62
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	63
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.4	Uji Hipotesis	65
4.4.1	Hipotesis Pertama	65
4.4.2	Hipotesis Kedua.....	67
4.4.3	Hipotesis Ketiga	69
4.5	Pembahasan.....	70
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	71
4.5.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	72
4.5.3	Pengaruh Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende	73

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 76

5.2 Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi PDS	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Realibilitas	60
Tabel 4.4 Kolmogorov-Smirnov	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende	66
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	67
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinan Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	68

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Kualitas Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende	69
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Ende.....	56
Diagram 4.1 Berdasarkan Jenis Klamin	58
Diagram 4.2 Berdsarkan Jenis Pekerjaan	59