

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN
DIGITAL SERVICE (PDS) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA PT. PEGADAIAN
CABANG MANADO SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr,M)
Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh
PINKAN CHRISTAFEL SUAK
21 053 199**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025**

Pinkan Christafael Suak, 2025 “**Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan**”. Di bawah bimbingan Iyam L. Dua, SE., M.Si dan Meidy Wollah, S.Pd.,M.Pd

ABSTRAK

Penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan, yang tercermin dari keluhan tentang kecepatan, tampilan, dan keandalan sistem. Permasalahan pokoknya adalah belum terukurnya pengaruh parsial dan simultan dimensi kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pengguna. Untuk menganalisis pengaruh parsial masing-masing dimensi kualitas layanan PDS serta pengaruh simultan seluruh dimensi tersebut terhadap kepuasan pengguna di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan. Secara simultan, seluruh dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, empat dimensi (bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati) juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan keandalan sebagai kontributor terkuat. Namun, dimensi daya tanggap ditemukan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Variabel kualitas layanan mampu menjelaskan tujuh puluh satu koma lima persen perubahan kepuasan pengguna. Kualitas layanan, terutama keandalan, jaminan, bukti fisik, dan empati, merupakan penentu signifikan bagi kepuasan pengguna PDS. Meskipun demikian, daya tanggap menjadi aspek terlemah yang belum sepenuhnya memuaskan pengguna. PT Pegadaian disarankan untuk fokus meningkatkan dimensi daya tanggap, khususnya kecepatan dan ketepatan respons terhadap keluhan dan konfirmasi transaksi, demi mencapai kepuasan pengguna yang optimal.

Kata kunci:*Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Pegadaian Digital Service*

Pinkan Christafael Suak, 2025 **"The Influence of Service Quality of the Digital Pawnbroker Application on User Satisfaction at PT Pegadaian Manado Selatan Branch."** Under the guidance of Iyam L. Dua, SE., M.Si and Meidy Wollah, S.Pd., M.Pd.

ABSTRAC

This study identifies a gap between user expectations and the quality of the Pegadaian Digital Service (PDS) application at PT Pegadaian's Manado South, as reflected in complaints about speed, appearance, and reliability of the system. The main issue is the lack of measurement of the partial and simultaneous effects of service quality dimensions (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on user satisfaction. To analyze the partial influence of each PDS service quality dimension and the simultaneous influence of all dimensions on user satisfaction at PT Pegadaian South Manado Branch. Simultaneously, all service quality dimensions have a positive and significant influence on user satisfaction. Partially, four dimensions (tangibles, reliability, assurance, and empathy) also have a positive and significant effect, with reliability being the strongest contributor. However, the responsiveness dimension was found to have no significant partial effect. The service quality variable is able to explain seventy-one point five percent of the change in user satisfaction. Service quality, particularly reliability, assurance, physical evidence, and empathy, is a significant determinant of PDS user satisfaction. However, responsiveness remains the weakest aspect that has yet to fully satisfy users. PT Pegadaian is advised to focus on improving responsiveness, particularly the speed and accuracy of responses to complaints and transaction confirmations, in order to achieve optimal user satisfaction.

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, Digital Pawnshop Service*

MOTTO
“ALL GLORY BELONG’S TO GOD”
“WALKING WITH GOD”

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”
(Amsal 23 : 18)

“Jangan biarkan sorang meremehkanmu karena engkau muda. Sebaliknya, jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasih, dalam iman dan dalam kemurnian”
(1 Timotius 4:12)

“Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tak berdaya”
(Yesaya 40: 29)

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”
(Matius 6: 34)

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang dengan segala Kemuliaan-Nya memberikan jalan kemudahan bagi anak-Nya yang rapuh. Keluarga tercinta, segala Dukungan dan Doa untuk keberhasilan saya adalah harta yang paling berharga.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Pinkan Christafael Suak

Telah distujui dan diuji

Manado , September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Iyam L. Dua, SE., M.Si
NIP : 196501161990112001

Dosen Pembimbing 2,



Meidy Wollah, S.Pd., M.Pd
NIP : 197305282005012001

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si
NIP : 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL
SERVICE (PDS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT
PEGADAIAN CABANG MANADO SELATAN**

Oleh

PINKAN CHRISTAFEL SUAK
NIM. 21 053 199

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

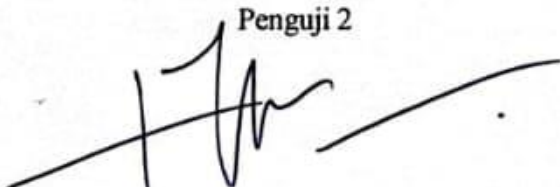
Pada tanggal, September 2025

Ketua/Penguji 1



Ivam L. Dua, SE., M.Si
NIP.196501161990112001

Penguji 2



Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP: 198505032019031000

Penguji 3



Precylia Ribka Raming, SE., MM
NIP: 198706192019032000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP: 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pinkan Christafael Suak
 NIM : 21053199
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Pinkan Christafael Suak
 NIM. 21053199

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Pinkan Christafael Suak
NIM : 21053199
Tempat, Tanggal Lahir : Noongan, 21 Agustus 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Jaga 1, Desa Noongan Tiga Kec, Langowan Barat
Nama Ayah : Aldi Suak
Nama Ibu : Rifka Pangau
Alamat Orang Tua : Jaga 1, Desa Noongan Tiga Kec, Langowan Barat
Dosen Pembimbing : 1. Iyam L. Dua, SE., M.Si
2. Meidy Wollah, S.Pd., M.Pd
Dosen Penguji : 1. Iyam L. Dua, SE., M.Si
2. Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
3. Precylia Ribka Rambing, SE., MM
Waktu Pelaksanaan Ujian : 22 September 2025



Manado, 22 September 2025
Mahasiswa



PINKAN CHRISTAFEL SUAK
NIM : 21 053 199

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi Penelitian ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service(PDS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Pegadaian Manado Selatan" tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Bisnis di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas fitur transaksi terhadap kemudahan pengguna aplikasi Pegadaian Digital di PT Pegadaian Manado Selatan. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir/Skrpsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan yang sangat berarti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Mareyke Alelo MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH, M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvy R. Kalele, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf E. G. Mait, ST., MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Dirrektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama.
6. Diana R. S, Maramis, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam, SE,MM, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Juliet P.T. Makinggung, SE, M.Si, selaku Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

9. Vekky Supit, SE., M.Si, selaku Sekertaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
10. Iyam L. Dua, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Penguji 1 Skripsi.
11. Meidy Wollah, S.Pd.,M.Pd, selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi.
12. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA, Penguji 2 Skripsi.
13. Ibu Precylia Ribka Raming, SE., MM, selaku Koordinasi Program Studi Manajemen Bisnis dan, Penguji 3 Skripsi .
14. Mama tercinta Rifka Silfane Pangau, tiada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar peran Mama dalam setiap langkah kehidupan penulis. Dari awal hingga akhir semester, doa mama menjadi pelindung, kasih sayang mama menjadi kekuatan, dan pengorbanan mama menjadi alasan penulis untuk tidak menyerah . Setiap doa yang mama panjatkan, setiap semangat yang diberikan saat penulis merasa lelah, dan setiap ketulusan yang mama tunjukkan, adalah sumber energi yang menggerakkan penulis hingga mampu menyelesaikan karya sederhana ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud balas budi kecil untuk mama. Segala kesabaran dan keteguhan hati yang diajarkan serta kasih dan perngorbanan, menjadi kunci kesuksesan penulis.
15. Adik – adiku tersayang Quindira dan Filippo terimakasih untuk setiap dukungan, tawa, air mata yang telah kita bagi. Kalian bukan hanya sekedar saudara tapi sahabat terdekat yang selalu ada untuk penulis, terimakasih untuk doa dan dukungan kalian sehingga penulis boleh ada sampai di tahap ini, semoga kita sukses bersama dan bahagia selalu.
16. Pa Jenly Pangau, penulis persembahkan skripsi ini kepada, kakak mama yang selalu membantu dan mengsupport penulis sekaligus telah menjadi peran ayah bagi penulis, terimakasih untuk setiap lelah dan perjuangan serta bantuannya selama ini.
17. Papa terimakasih untuk cinta dan sayang yang pernah penulis rasakan andai bisa bertemu penulis ingin menunjukkan betapa hebat penulis

melewati berbagai cobaan hidup tanpa peran ayah. Terimakasih penulis sayang papa.

18. Terimakasih untuk someone A.P yang tak kalah penting dalam kehidupan penulis. Terimakasih sudah menjadi tempat ternyaman dan sumber kebahagiaan penulis selama masa perkuliahan ,sudah menjadi pendengar yang baik dan penyemangat bagi penulis. Dukunganmu yang tulus telah membawah penulis hingga di titik penyusunan skripsi ini, tetaplah sehat dan bahagia.
19. Teman-teman Evelin,Mutiara,dan Natalia selalu menjadi teman baik selama 4 tahun perkuliahan ini, menjadi teman dan keluarga penulis saat masa perkuliahan selalu ada dalam situasi apapun. Terimakasih atas perjuangan dari awal perkuliahan sampai pada titik ini.
20. Teman- teman MB 6 2021yang tetap kompak dan solid seiring berjalannya waktusenang bisa mengenal dan berteman satu sama lain.
21. Pinkan Christafael Suak, kepada diri sendri, terimakasih untuk segala perjuangan dan lelah serta air mata. Terimakasih karena tidak memilih untuk menyerah ternyata bisa sekuat ini menjalani proses yang panjang and now i did it. Tetaplah kuat karena masih banyak proses kehidupan yang menanti.
22. Serta semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sistem informasi dan perilaku konsumen, serta dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi PT Pegadaian Manado Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi digitalnya.

Manado, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Manajemen SDM	6
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan	7
2.1.3 Konsep Kepuasan Pengguna	9
2.2 Kerangka Teoritik	11
2.2.1 Hubungan Antara X dan Y.....	11
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	12

2.4 Kerangka Berpikir.....	15
2.5 Hipotesis.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	18
3.2.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2.2 Metode Penelitian.....	18
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	18
3.3.1 Jenis Data	18
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1 Definisi Operasional (X)	21
3.5.2 Definisi Operasional Variabel (Y).....	22
3.6 Pengukuran Variabel.....	23
3.7 Metode Analisis	24
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	24
3.7.2 Total Skor	24
3.7.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.7.4 Analisis Korelasi	25
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	30
4.1.3 Visi dan Misi	30
4.1.4 Sumber Daya Perusahaan.....	31
4.1.5 Sktruktur Organisasi.....	34
4.1.6 Uraian Kerja (Job Description).....	34
4.2 Hasil Analisis.....	43

4.2.1 Karakteristik Responden	43
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	45
4.2.3 Total Skor Variabel X dan Variabel Y	47
4.2.4 Uji Validitas.....	48
4.2.5 Uji Reliabilitas	50
4.2.6 Hasil Analisis Korelasi Dan Regresi Berganda.....	51
4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t dan Uji F	54
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Pengaruh Masing-masing Faktor (X) Terhadap (Y)	57
4.3.2 Pengaruh Keseluruhan Faktor (X) Terhadap Kepuasan Pengguna	60
4.4 Implementasi	61
4.4.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.....	61
4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan (X).....	61
4.4.3 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	62
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.4	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	13
3.5.1	Indikator Penelitian (X).....	22
3.5.2	Indikator Penelitian (Y).....	23
3.7.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	25
4.1	Lokasi dan Telepon Perusahaan.....	30
4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.4	Karakteristik Berdasarkan Profesi.....	45
4.5	Deskriptif Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	47
4.6	Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	48
4.7	Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	49
4.8	Uji Reliabilitas Variabel (X) dan Variabel (Y).....	51
4.9	Model Summary Korelasi Regresi Sederhana (X) terhadap (Y).....	51
4.10	Peningkatan Secara Parsial (X) terhadap (Y).....	53
4.11	Uji Signifikan (Uji T) dan Persamaan Regresi.....	54
4.1.3	Uji F Simultan Anova.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1	Kerangka Berpikir.....	16
4.1	Logo PT Pegadaian.....	29
4.2	Bidang Usaha Pegadaian.....	32
4.3	Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service.....	33
4.4	Struktur Organisasi PT Pegadaian Cabang manado Selatan.....	34
4.5	Total Skor Kualitas Layanan.....	47
4.6	Total Skor Kepuasan Pengguna.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	67
2	Pertanyaan Kuesional.....	68
3	Total Skor Kualitas Layanan (X).....	70
4	Total Skor Kepuasan Pengguna (Y).....	71
5	Total Skor Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna..	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang bisnis dan pelayanan publik. Era digital menuntut setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, untuk melakukan transformasi menuju sistem pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi ini juga berdampak pada sektor jasa keuangan, di mana penggunaan teknologi menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks layanan keuangan di Indonesia, digitalisasi mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan inovasi berbasis teknologi. Masyarakat kini lebih memilih layanan keuangan digital karena kemudahan transaksi, fleksibilitas waktu, dan kecepatan akses tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini menyebabkan perusahaan jasa keuangan perlu menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin menuntut pelayanan yang cepat, aman, dan nyaman.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank milik pemerintah, PT Pegadaian turut beradaptasi dengan kemajuan teknologi melalui pengembangan Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi seperti tabungan emas, pembayaran angsuran, pengajuan pinjaman, serta pengecekan informasi produk secara daring. Kehadiran aplikasi tersebut menjadi bukti nyata transformasi digital yang dilakukan

Pegadaian dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada nasabahnya.

Namun, penerapan layanan digital tidak selalu berjalan tanpa kendala. Berdasarkan hasil observasi awal di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan, masih ditemukan keluhan dari pengguna terkait kecepatan akses, tampilan aplikasi, dan keandalan sistem. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kualitas layanan yang diterima. Selain itu, belum diketahui dimensi kualitas layanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna, mengingat setiap pengguna memiliki persepsi yang berbeda terhadap aspek pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan aplikasi.

Kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan, penurunan kepercayaan, bahkan perpindahan ke layanan digital lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui dimensi layanan mana yang perlu diperkuat agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penting dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Kepuasan Pengguna pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi PDS serta menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu layanan digital serta memperkuat hubungan dengan pengguna melalui kepuasan yang lebih baik.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, identifikasi Masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Belum diketahui bagaimana pengaruh masing-masing faktor kualitas layanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.
2. Belum diketahui seberapa besar pengaruh keseluruhan faktor kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PDS, sehingga belum dapat ditentukan kontribusi kualitas layanan secara menyeluruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan pengguna di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan. Fokus penelitian hanya mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, tanpa membahas faktor lain seperti loyalitas nasabah, strategi pemasaran, atau aspek eksternal di luar aplikasi.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana masing masing faktor kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh seluruh faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh masing-masing faktor kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.
2. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh keseluruhan faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PDS secara simultan.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi:

1. Bagi Peneliti : Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk memperluas pemahaman mengenai konsep kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti dalam mengasah kemampuan menerapkan metode penelitian kuantitatif, mulai dari pengumpulan data hingga analisis, sehingga dapat menjadi pengalaman berharga dalam bidang akademik maupun praktis.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah referensi ilmiah di lingkungan

Politeknik Negeri Manado, khususnya dalam bidang manajemen dan pelayanan berbasis digital. Dengan adanya penelitian ini, mahasiswa lain yang tertarik meneliti tema serupa dapat memperoleh rujukan tambahan, baik dari segi teori maupun metodologi.

3. Bagi Perusahaan (PT Pegadaian Cabang Manado Selatan) : Bagi PT Pegadaian Cabang Manado Selatan, penelitian ini dapat memberikan masukan empiris mengenai bagaimana kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service dipersepsikan oleh pengguna. Informasi ini dapat dijadikan bahan evaluasi sekaligus pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi, sehingga perusahaan dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan penggunanya.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen SDM

Menurut Hasibuan (2019:10), manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Selanjutnya menurut Dessler (2015:5), manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada pegawai, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, serta masalah keadilan.

Haiman dalam Manullang (2012:3) menjelaskan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Sejalan dengan itu, Sundah (2018:7) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia yang baik akan mendorong tercapainya tujuan organisasi. Selanjutnya, Sundah (2020) menekankan bahwa strategi pengembangan SDM merupakan kebijakan pengelolaan pegawai yang diintegrasikan dengan strategi organisasi dan digunakan untuk mendorong budaya organisasi sehingga pegawai memiliki kompetensi sesuai kebutuhan perusahaan.

Dengan demikian dapat disintesisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang dilakukan oleh pimpinan organisasi untuk memperoleh, mempertahankan, meningkatkan, dan mengembangkan tenaga kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar dapat didayagunakan secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Konsep Kualitas Layanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Kotler & Keller (2016:150), kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Tjiptono (2017:89), kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan selisih antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya apabila lebih buruk maka pelanggan akan kecewa.

Dengan demikian dapat disintesis bahwa: Kualitas layanan adalah suatu ukuran sejauh mana sebuah layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan, ketepatan penyampaian, serta kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan konsumen.

2.1.2.2 Fungsi Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2017:92), kualitas layanan memiliki beberapa fungsi penting bagi perusahaan maupun konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Kualitas layanan berfungsi sebagai sarana utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung loyal terhadap layanan tersebut.
2. Membangun Loyalitas Pelanggan. Kualitas layanan yang konsisten dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal

tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain.

3. Meningkatkan Citra dan Reputasi Perusahaan. Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas akan memperoleh citra positif di mata masyarakat. Citra baik ini akan memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan.
4. Meningkatkan Efisiensi dan Daya Saing . Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan terdorong untuk terus memperbaiki proses kerja, sehingga efisiensi meningkat. Hal ini membuat perusahaan lebih kompetitif dalam menghadapi tantangan pasar.
5. Mencegah Keluhan dan Mengurangi Risiko Kehilangan Pelanggan Pelayanan yang berkualitas dapat meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Dengan demikian, keluhan pelanggan dapat ditekan dan risiko kehilangan pelanggan dapat diminimalisasi.

2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik) Dimensi ini meliputi penampilan fisik, sarana, fasilitas, perlengkapan, dan teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik yang memadai akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
2. Reliability (Keandalan) Reliability adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Keandalan yang tinggi akan membuat pelanggan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam membantu pelanggan dan merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan mereka. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Assurance (Jaminan) Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Jaminan ini juga meliputi aspek keamanan serta kepastian hukum dari layanan yang diberikan.
5. Empathy (Empati) Empati adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan, serta peduli terhadap pelanggan. Dengan menunjukkan empati, perusahaan dapat membangun hubungan emosional yang lebih kuat dengan pelanggan.

Dengan demikian, kelima dimensi SERVQUAL ini dapat dijadikan indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang disediakan perusahaan, termasuk dalam konteks aplikasi Pegadaian Digital Service.

2.1.3 Konsep Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu layanan. Menurut Kotler & Keller (2016:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna akan puas, namun jika sebaliknya maka akan timbul rasa kecewa.

Tjiptono (2017:353) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah respon emosional terhadap evaluasi pengalaman penggunaan suatu produk atau layanan. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dilihat sebagai perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan layanan.

Menurut Oliver (1997:13), kepuasan pengguna adalah respon pemenuhan, yaitu penilaian bahwa suatu fitur produk atau layanan memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau melebihi harapan. Artinya, kepuasan bukan hanya terkait dengan hasil akhir, tetapi juga pengalaman selama proses penggunaan layanan.

Dari ketiga teori tersebut dapat disintesisikan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan positif yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan kinerja produk atau layanan yang diterima. Kepuasan dapat dilihat sebagai hasil evaluasi menyeluruh, baik dari proses pelayanan maupun hasil akhir yang dirasakan pengguna.

2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Menurut Lupiyoadi (2016:214), beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, antara lain:

1. Kualitas Produk atau Layanan Semakin baik kualitas yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
2. Kualitas Pelayanan Sikap, ketanggapan, dan keandalan pemberi layanan sangat memengaruhi persepsi kepuasan.
3. Harga, Harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima akan meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Emosional Pengalaman positif dan rasa bangga saat menggunakan produk atau layanan dapat menumbuhkan kepuasan.
5. Biaya dan Kemudahan Semakin rendah biaya tambahan (waktu, tenaga, akses) yang dikeluarkan pengguna, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan.

2.1.3.2 Tujuan Penilaian Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono (2017:357), penilaian kepuasan pengguna bertujuan untuk:

1. Mengetahui sejauh mana layanan telah memenuhi harapan pengguna.
2. Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Membantu perusahaan dalam membangun loyalitas pengguna.
4. Menjadi alat ukur efektivitas strategi pemasaran.
5. Mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan layanan.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pengguna

Kotler & Keller (2016:140) menyebutkan beberapa indikator kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, tingkat kesesuaian layanan yang diterima dengan harapan pengguna.
2. Minat untuk Menggunakan Kembali, keinginan pengguna untuk tetap menggunakan layanan di masa depan.
3. Kesiediaan Merekomendasikan, kemauan pengguna untuk menyarankan layanan kepada orang lain.
4. Tingkat Kepuasan Keseluruhan, evaluasi menyeluruh pengguna terhadap pengalaman penggunaan layanan.
5. Perasaan Positif, perasaan senang, aman, dan nyaman yang dirasakan saat menggunakan layanan.

Dengan landasan teori kualitas layanan dan kepuasan pengguna ini, penelitian mengenai Pengaruh kualitas layanan Pegadaian Digital Service terhadap kepuasan pengguna memiliki dasar teoritis yang kuat.

2.2 Kerangka Teoritik

2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

Dalam era digitalisasi saat ini, kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu aplikasi berbasis teknologi, termasuk Pegadaian Digital Service. Menurut Kotler & Keller (2016:150), kualitas layanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang dinyatakan maupun tersirat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur dari perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual yang diterima.

Jika kinerja layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja lebih rendah dari harapan, maka pengguna akan merasa kecewa. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dicapai.

Tjiptono (2017:89) menambahkan bahwa kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian, kualitas layanan berfungsi sebagai sarana strategis untuk membangun loyalitas pengguna melalui kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian terdahulu juga mendukung hubungan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Septiani & Handayani (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) menjadi faktor dominan yang menentukan. Penelitian serupa oleh Sari & Pramudiana (2021) juga menemukan bahwa semakin tinggi kualitas layanan aplikasi berbasis digital, maka kepuasan pengguna semakin meningkat.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan suatu aplikasi, maka semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan pengguna. Dalam konteks Pegadaian Digital Service, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik layanan akan berdampak langsung terhadap kepuasan para penggunanya.

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan merupakan dasar dalam penyusunan proposal Penelitian yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Untuk melandasi Penelitian ini, terdapat Penelitian terdahulu sebagai penunjang yang dijelaskan dengan hasil Penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.4
Penelitian Yang Relevan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bandung – <i>Hidayat & Sari (2024)</i>	Kualitas layanan (keandalan, kecepatan, dan keamanan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian dilakukan di wilayah Bandung, sedangkan penelitian Anda di Manado Selatan.
Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service – <i>Lestari (2023)</i>	Dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Sama-sama menggunakan konsep e-service quality dan kepuasan pengguna.	Penelitian ini berskala nasional, sedangkan penelitian Anda bersifat lokal (cabang tertentu).
Kualitas Sistem dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Digital – <i>Wulandari & Nur (2023)</i>	Kualitas sistem dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi.	Sama-sama membahas kepuasan pengguna aplikasi digital Pegadaian.	Ada tambahan variabel kepercayaan sebagai variabel pendukung.
Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah – <i>Rahman (2022)</i>	Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital Pegadaian.	Sama-sama menilai faktor kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian.	Fokus penelitian pada kemudahan penggunaan, bukan keseluruhan dimensi kualitas layanan.
Kualitas Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah Aplikasi Pegadaian Syariah Online – <i>Annisa & Putra (2022)</i>	Kualitas layanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegadaian Syariah Online.	Sama-sama mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan.	Fokus pada Pegadaian Syariah, bukan Pegadaian umum.

Pengaruh Keamanan dan Kecepatan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital – <i>Siregar (2021)</i>	Keamanan dan kecepatan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Sama-sama mengukur faktor kualitas sistem digital terhadap kepuasan pengguna.	Hanya dua indikator yang digunakan, bukan keseluruhan kualitas layanan.
Analisis Pengaruh Keandalan Sistem dan Tampilan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Pegadaian Digital Service – <i>Simanjuntak (2021)</i>	Keandalan sistem dan desain tampilan aplikasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Sama-sama menilai kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital.	Fokus pada dua subdimensi dari kualitas layanan (reliabilitas dan bukti fisik).
Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Pegadaian Digital Service – <i>Rizki & Dewi (2020)</i>	Kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital.	Sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna.	Ada tambahan variabel citra perusahaan sebagai penguat.
Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Aplikasi Pegadaian Digital – <i>Handayani (2019)</i>	E-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan menjadi mediasi bagi loyalitas nasabah.	Sama-sama menilai kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan digital.	Penelitian ini menambahkan loyalitas sebagai variabel turunan.
Pengaruh Kualitas Layanan Online terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Keuangan Digital (Studi Kasus Aplikasi Pegadaian Digital Service) – <i>Pramudiana (2018)</i>	Kualitas layanan online terbukti signifikan terhadap kepuasan pengguna Pegadaian Digital Service.	Sama-sama menggunakan dua variabel utama: kualitas layanan dan kepuasan pengguna.	Penelitian dilakukan secara umum di tingkat nasional, bukan per cabang.

Sumber : Pengolahan Data 2025

2.4 Kerangka Berpikir

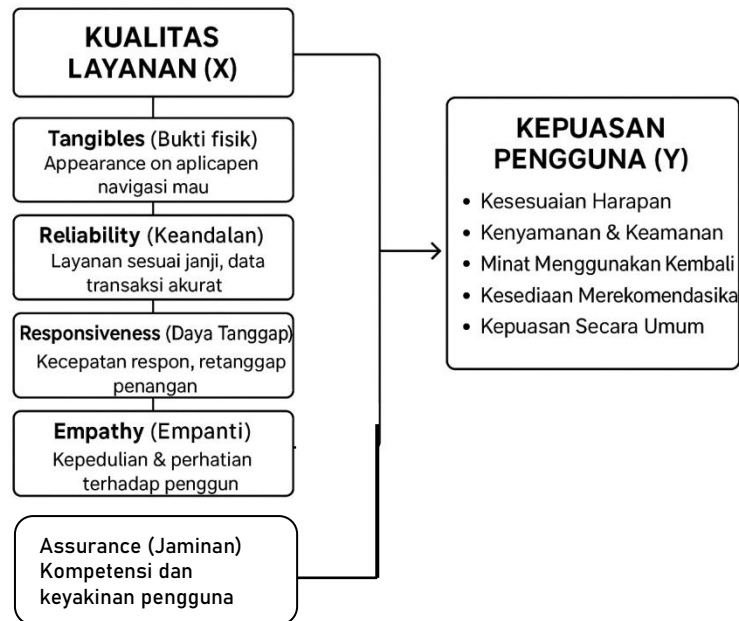
Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian. Penelitian ini didasarkan pada landasan teori yang menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna.

Kotler & Keller (2016:150) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah totalitas dari fitur dan karakteristik suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menambahkan bahwa kualitas layanan dilihat dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas.

Kepuasan pengguna sendiri, menurut Oliver (1997), adalah respon pemenuhan terhadap pengalaman penggunaan suatu layanan, yang mencerminkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik akan berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, aplikasi Pegadaian Digital Service sebagai objek layanan berbasis teknologi dituntut mampu memberikan kualitas layanan yang andal, cepat, aman, serta mudah digunakan. Apabila kelima dimensi kualitas layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dapat diwujudkan secara optimal, maka diharapkan akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.4
Kerangka Berpikir
Sumber : Pengolahan Data 2025

2.5 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut. Diduga bahwa kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Secara lebih rinci, setiap dimensi dalam variabel kualitas layanan (X) diasumsikan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna (Y). Dimensi kemudahan penggunaan diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan karena aplikasi yang mudah diakses dan dioperasikan akan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi pengguna dalam bertransaksi. Dimensi keandalan layanan juga diduga berpengaruh positif karena sistem yang stabil, akurat, dan sesuai dengan janji layanan dapat menumbuhkan kepercayaan pengguna. Selanjutnya, kesesuaian fungsional diharapkan turut meningkatkan kepuasan karena fitur-fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan memberikan nilai guna

yang tinggi. Terakhir, keamanan sistem diperkirakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sebab tingkat keamanan yang baik dalam transaksi digital menciptakan rasa aman dan nyaman dalam berinteraksi melalui aplikasi Pegadaian Digital.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan. Yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.39, Sario Tumpaan, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dirancang selama 9 bulan dari Januari – September 2025. Tahapan Kegiatan yang dilalui dimulai dari magang, pra-survey, pengumpulan data yang bersamaan dengan penelitian sampai dengan penyusunan skripsi.

3.2 Jenis Penelitian dan Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena dokumen menyatakan bahwa data yang diperoleh akan menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen, dan metode kuantitatif mengandalkan angka mulai dari pengumpulan data hingga penafsiran hasil dan penarikan kesimpulan (Machali, 2021:23)

3.2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Analisis dilakukan melalui statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, korelasi, serta regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Pengumpulan data yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke peneliti. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pengguna PT Pegadaian Cabang Manado Selatan. Dalam hal ini

yaitu data hasil kuesioner terhadap pengguna yang diolah langsung oleh Penulis dan menggunakan Kuesioner.

Data sekunder adalah pengolahan data primer dan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram, oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dimanfaatkan untuk mengarahkan pada kejadian dan peristiwa yang ditemukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah pengguna atau transaksi pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu:

- 1) Observasi: Merupakan salah satu metode asesmen psikologi yang utama, selain daripada wawancara. Sebagai sebuah metode assesmen, observasi menjadi sebuah kegiatan yang bertujuan, terancang dan terlaksana dengan sistematis, sekaligus harus terukur. Dalam hal ini, observasi akan dilakukan terhadap proses transaksi dan interaksi pengguna dengan fitur transaksi pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.
- 2) Kuesioner atau Angket: Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden dalam penelitian ini yaitu para pengguna PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.
- 3) Studi Pustaka: Teknik kepastakaan merupakan cara pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat di ruang kepastakaan, seperti koran, buku-buku, majalah, naskah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian Kualitas Fitur Transaksi dan Kepuasan Pengguna

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:119), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan. Populasi ini dipilih karena seluruh pengguna aktif memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi PDS, sehingga dapat memberikan penilaian objektif terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna.

Jumlah pasti pengguna aktif aplikasi Pegadaian Digital Service di cabang tersebut tidak diketahui secara rinci, sehingga populasi penelitian ini termasuk dalam kategori populasi tidak terbatas (*infinite population*). Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif.

Adapun rumus Slovin menurut Umar (2013:78) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

N = jumlah populasi

e =tingkat kesalahan (error level)

Karena jumlah populasi pengguna aktif tidak diketahui, peneliti menetapkan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% (0,10) dan jumlah responden sebanyak 30 orang. Jumlah ini dianggap telah memenuhi syarat minimal pengambilan sampel dalam penelitian sosial yang bersifat deskriptif dan kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Roscoe (1975) dalam Sugiyono (2016:131), bahwa “ukuran

sampel yang layak dalam penelitian berkisar antara 30 sampai dengan 500 responden.”

Dengan demikian, jumlah 30 responden dipandang cukup representatif untuk mewakili populasi pengguna aktif aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling. Menurut Sugiyono (2019:85), *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna aktif aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) minimal selama tiga bulan terakhir.
2. Pernah melakukan transaksi atau menggunakan fitur layanan dalam aplikasi.
3. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian dengan jujur dan lengkap.

Dengan dasar tersebut, maka sampel penelitian ini berjumlah 30 responden yang dianggap telah mewakili populasi pengguna aktif aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

3.5.1 Definisi Operasional Variabel (X)

a) Definisi Operasional Kualitas Layanan

Kualitas layanan aplikasi diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap sejauh mana layanan yang disediakan aplikasi *Pegadaian Digital Service* dapat memenuhi kebutuhan mereka secara efektif, efisien, dan aman. Variabel ini diukur dengan tiga indikator utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem.

b) Indikator Penelitian (x)

Tabel 3.5.1
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Layanan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Tampilan aplikasi menarik dan modern	1
		2. Kejelasan menu dan fitur aplikasi	2
		3. Kemudahan navigasi aplikasi	3
		4. Konsistensi layanan sesuai janji/fitur	4
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	5. Akurasi data transaksi	5
		6. Ketepatan waktu layanan	6
		7. Kecepatan respon customer service	7
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	8. Ketanggapan terhadap keluhan/masalah	8
		9. Kemudahan menghubungi pihak Pegadaian	9
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	10. Rasa aman dalam melakukan transaksi	10
		11. Kejelasan informasi syarat & ketentuan	11
	Empati (<i>Empathy</i>)	12. Kepedulian terhadap kebutuhan pengguna	12
		13. Perlakuan yang adil bagi semua pengguna	13

Sumber : Pengolahan Data 2025

3.5.2 Definisi Operasional Variabel (Y)

a) Definisi Operasional Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan pengguna setelah membandingkan harapan mereka dengan

pengalaman nyata dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service. Variabel ini diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kenyamanan penggunaan, dan kesenangan pengalaman.

b) Indikator Kepuasan Pengguna

Tabel 3
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengguna

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Fungsional	1. Kemudahan melakukan transaksi	1
		2. Kesesuaian fitur dengan kebutuhan	2
		3. Kecepatan proses transaksi	3
	Kepuasan Emosional	4. Rasa nyaman dalam menggunakan aplikasi	4
		5. Desain aplikasi yang menyenangkan	5
		6. Rasa aman saat bertransaksi	6
	Kepuasan Interaksi	7. Keramahan layanan customer service	7
		8. Ketanggapan terhadap saran/masukan	8
		9. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami	9
	Kepuasan Keseluruhan	10. Pengalaman positif secara umum	10
		11. Keinginan untuk terus menggunakan aplikasi	11

Sumber : Pengolahan Data 2025

3.6 Pengukuran Variabel

Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala

Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Nilai tersebut kemudian akan dijadikan variabel penilaian. Bobot jawaban responden diberi nilai rinci sebagai berikut:

1. Sangat Setuju diberi bobot 5
2. Setuju diberi bobot 4
3. Netral diberi bobot 3
4. Tidak Setuju diberi bobot 2
5. Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

3.7 Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Fitur Transaksi (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linier sederhana. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS 26. SPSS (Statistical Product and Service Solution), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik.

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data X dan Y berdasarkan hasil penelitian dengan menghitung nilai Central tendency seperti rata-rata, median, modus, kisaran standar deviasi diungkapkan untuk memperjelas deskripsi responden.

3.7.2 Total Skor

Menghitung semua jawaban responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap instrumen yang dijalankan. Total skor juga bisa menggambarkan seberapa baik variabel penelitian yang sedang terjadi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Biasanya

untuk mengukur Total Skor dengan menggunakan ukuran Quartil dan Rumus Prosentase sebagai berikut:

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{n}{N} \times 100$$

3.7.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna, 2021).

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017: 130). Reliabilitas instrumen sebagai alat ukur diperlukan pula disamping validitasnya. Reliabilitas atau keterandalan suatu instrumen sebagai alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kebenaran alat ukur tersebut cocok digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur sesuatu (Mardalis, 2014: 61).

3.7.4 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Fitur Transaksi (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dengan mengikuti Formula Pearson:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Tabel 3.7.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Ket.
1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	TB
2	1,81 – 2,61	Kurang Baik	KB

3	2,62 – 3,40	Cukup Baik	CB
4	3,41 – 4,21	Baik	B
5	4,22 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber : Sugiyono (2018:248)

3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Secara umum analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (Variabel X) terhadap variabel dependen (Variabel Y) (Ghozali, 2006). Pada regresi berganda variabel independen (Variabel X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Variabel Y), jumlahnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), sedangkan variabel dependen adalah Prestasi Kerja (Y) sehingga persamaan regresi bergandanya adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

A = Konstanta

$b_1 - b_5$ = Koefisien regresi

$X_1 - X_5$ = Dimensi Kualitas Layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)

e = Error term

3.7.6 Pengujian Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai 32 tatistic dapat dinilai dengan Goodness of Fit-nya. Secara 32 tatistic setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai 32 tatistic F, dan nilai 32 tatistic t. Perhitungan 32 tatistic disebut signifikan secara 32 tatistic apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah di mana H_0 ditolak). Sebaliknya

disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah di mana H_0 diterima (Ghozali, 2018).

a) Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis:

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Layanan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan).

$H_a: \beta_1 > 0$ (Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan).

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung selanjutnya disebut t-hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah

H_0 ditolak jika $t_{hitung} \geq$ dari t_{tabel} , maka signifikan

H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq$ dari t_{tabel} , maka tidak signifikan

Nilai t_{hitung} dapat diketahui dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Taraf Signifikan ($\alpha=0,50$)

b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)

c) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

d) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Rumus dasar uji F adalah:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung

R^2 = Koefisien determinasi

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig. > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 4.1
Logo PT Pegadaian

Sumber : <https://www.pegadaian.co.id/profile/visi-misi>

Sejarah Pegadaian dimulai pada tanggal 20 Agustus 1746, ketika Voc(Vereenigde Oostindische Compagnie) mendirikan Bank Van Leening di Batavia (sekarang Jakarta). Bank ini memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan sistem gadai. Pada tahun 1752, bank ini bergabung dengan De Bank Leening, yang juga mengumpulkan dana masyarakat dan memberikan bunga kepada pegawai VOC.

Setelah Inggris menguasai Indonesia pada tahun 1811, Bank Van Leening dibubarkan. Pemerintah Inggris memberikan lisensi kepada pihak swasta untuk mendirikan usaha gadai melalui kebijakan *liecentie stelsel*. Namun praktik ini menyebabkan pemungutan bunga tinggi dan merugikan masyarakat. Pemerintah Hindia Belanda kemudian menerapkan *pacht stelsel* dengan mengenakan pajak tinggi kepada pelaku bisnis gadai.

Pada 12 Maret 1901, Pemerintah Hindia Belanda menerbitkan Staatsblad No. 131 yang menjadi dasar hukum pendirian Pegadaian pertama di Sukabumi pada 1 April 1901. Sejak saat itu, tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada tahun 1942, Jepang menguasai Indonesia dan mengganti nama Pegadaian menjadi Sitji Eigeikyuku. Selama masa pendudukan, banyak aset

masyarakat dirampas untuk biaya perang, sehingga Pegadaian tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Setelah kemerdekaan, Pegadaian mengalami beberapa perubahan status. Pada 1961, Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN), kemudian pada 1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan). Pada sekitar tahun 1990, Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum), dan pada 2011 berubah status menjadi Perseroan (Persero).

PT Pegadaian Cabang Manado Selatan adalah salah satu cabang operasional yang berlokasi di Kota Manado, Sulawesi Utara. Cabang ini melayani kebutuhan masyarakat di wilayah Manado bagian selatan dalam hal pembiayaan dan layanan gadai serta produk keuangan lainnya.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Tabel 4.1
Lokasi dan Telepon Perusahaan

Perusahaan	Alamat	Telepon
PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan	Jl. Ahmad Yani No.39 Kec. Sario, Kota Manado	Tlp.(0431) 885-4321

Sumber : Pengolahan Data 2025

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

Misi:

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital

- Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
- Praktek manajemen risiko yang kokoh
- SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Sumberdaya yang dimiliki oleh PT Pegadaian Manado Selatan terdiriatassumberdayamanusia dan saranaprasaranapenunjangoperasional yang memadai.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Struktur organisasi kantor cabang terdiri dari beberapa unit kerja utama, dengan total posisi sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Cabang: 1 orang
- b. Unit PelayananNasabah:
 - a) Penaksir: 1 orang
 - b) Pengelola Agunan: 1 orang
 - c) Kasir: 1 orang
 - d) Customer Service Officer (CSO): 1 orang
- c. Unit Penjualan:
 - a) Relationship Officer: 1 orang
 - b) Sales Professional: 1 orang
 - c) Sales Channel: 1 orang
- d. Unit Pelayanan Cabang:
 - a) Penaksir: 1 orang
 - b) PengelolaAgunan: 1 orang
 - c) Kasir: 1 orang

Total jumlah SDM: 11 orang

2. Sumber Daya Fisik (Sarana dan Prasarana)

Untukmendukungkelancaranoperasional, PT Pegadaian Manado Selatan memiliki fasilitas dan perlengkapansebagai berikut:

- a. Komputer: 6 unit
- b. Printer &Scanner: 3 unit
- c. Mesin penghitung uang: 2 unit

- d. Brankas: 2 unit
- e. CCTV: 8 unit
- f. Jaringan internet (Wi-Fi) aktif: 1 jaringan utama
- g. Meja & kursi kerja: 12 set
- h. Pendingin ruangan (AC): 3 unit
- i. Ruang pelayanan nasabah: 1 ruang utama
- j. Rak arsip & filing cabinet: 4 unit

Total jenis peralatan & perlengkapan kantor: 10 kategori utama.

Dengan jumlah sumber daya manusia yang cukup dan kelengkapan sarana prasarana yang memadai, PT Pegadaian Manado Selatan mampu menjalankan kegiatan operasional secara efektif, baik dalam pelayanan konvensional maupun digital.

3. Bidang Usaha

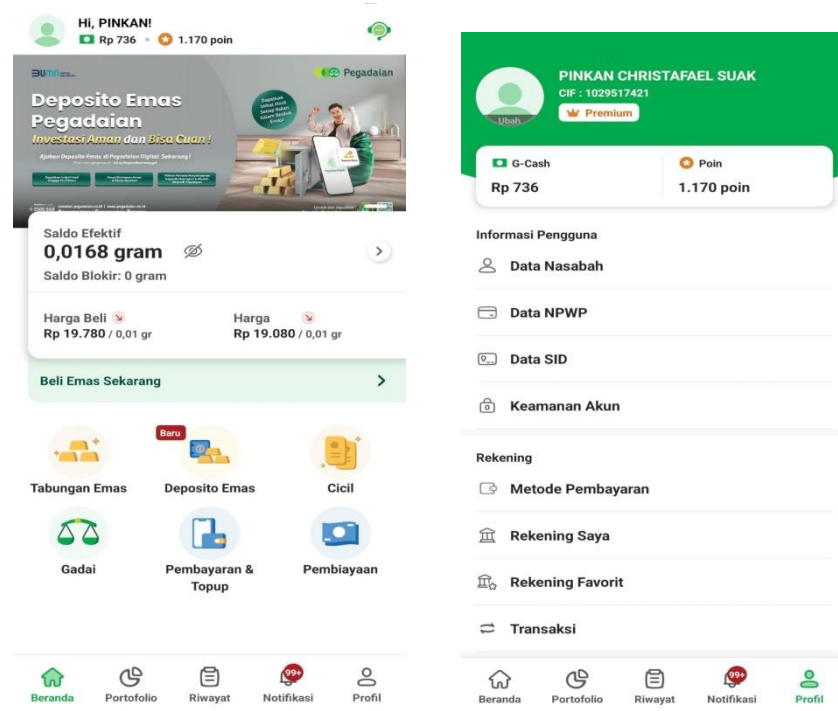
PT Pegadaian (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya layanan gadai, investasi, dan layanan pembayaran digital. Produk dan layanan PT Pegadaian (Persero) dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.2
Bidang Usaha PT Pegadaian
Sumber : Website Resmi PT Pegadaian

Salah satu produk unggulan PT Pegadaian yang dipilih sebagai objek penelitian ini yaitu Aplikasi Pegadaian Digital Service, sebuah aplikasi berbasis

daring yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, investasi emas, hingga pembayaran berbagai tagihan. Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini:



Gambar 4.3
Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service
Sumber : Data Peneliti 2025

Dalam dukungan inklusi keuangan nasional, Pegadaian terus melakukan inovasi pada produk digitalnya. Melalui aplikasi Pegadian Digital Service, masyarakat dapat menabung emas, melakukan cicil emas, gadai online, hingga melakukan pembayaran berbagai kebutuhan sehari-hari.

Adapun layanan keuangan yang tersedia antara lain:

1. Tabungan emas
2. Cicilan emas
3. Gadai Online
4. Pembayaran listrik, PDAM, BPJS, hingga cicilan kendaraan
5. Pembelian pulsa dan paket data
6. Transfer antar rekening mitra perbankan

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.4
Struktur Organisasi PT Pegadaian Manado Selatan
Sumber : PT Pegadaian Manado Selatan

4.1.6 Uraian Kerja (Job Description)

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Pemimpin Cabang meliputi:

1. Memberikan arahan dan mengawasi operasional seluruh unit kerja di bawah tanggung jawabnya.
2. Memastikan koordinasi berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.
3. Mengelola dan memantau penyaluran produk serta memastikan operasional sesuai SOP dan regulasi.
4. Merancang strategi pemasaran produk serta memastikan pelaksanaannya untuk meningkatkan portofolio unit kerja.
5. Mengelola SDM Sales Professional mulai dari seleksi, pelatihan, penempatan, pembinaan, hingga evaluasi kinerja agar tercipta tim penjualan yang kompeten.
6. Menjamin penerapan standar layanan dan outlet, serta memastikan nasabah mendapat layanan terbaik sesuai etika perusahaan.

7. Mempersiapkan dan menjamin ketersediaan modal operasional, uang tunai, serta dana perbankan untuk mendukung kelancaran aktivitas unit kerja.
8. Bermitra dengan berbagai organisasi dan komunitas di area kerja untuk mendukung kegiatan penjualan, seperti mengumpulkan informasi calon nasabah bagi tenaga penjual.
9. Membimbing penyusunan rencana kerja tahunan, program, dan inisiatif strategis yang sejalan dengan visi misi perusahaan.
10. Mengarahkan pelaksanaan sistem manajemen kinerja, mulai dari penetapan target hingga evaluasi dan penilaian kinerja.
11. Mengawasi dan mengevaluasi kinerja cabang dan outlet guna meningkatkan penjualan produk dan pencapaian target.
12. Menindaklanjuti hasil audit sesuai dengan wewenang yang ada untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal.
13. Menjalankan peran pengendalian internal dalam aspek keuangan, operasional, dan lainnya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
14. Mengimplementasikan manajemen risiko secara menyeluruh di unit kerja yang dipimpinnya.
15. Memastikan seluruh sarana dan prasarana operasional tersedia dan berfungsi dengan baik.
16. Menjaga sistem keamanan agar tetap optimal demi mencegah dan mengatasi ancaman.
17. Menjamin lingkungan kerja tetap bersih dan tertib untuk menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan profesional.

2. Unit Pelayanan Nasabah

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Kepala Unit Pelayanan Nasabah Meliputi:

1. Mengatur dan menjalankan operasional unit kerja agar sesuai ketentuan dan mendukung pencapaian target.

2. Mengelola penyaluran produk dan memastikan operasional berjalan sesuai SOP.
3. Mengawasi pelaksanaan kode etik perusahaan di seluruh unit kerjanya.
4. Mengatur standar layanan dan outlet agar kualitas pelayanan seragam.
5. Mengatur ketersediaan modal kerja, uang tunai, dan sumber dana dari bank untuk menjalankan fungsi unit kerja.
6. Menyusun rencana kerja tahunan, program strategis, dan anggaran sesuai visi misi perusahaan.
7. Mengarahkan pelaksanaan sistem manajemen kinerja, mulai dari penetapan target hingga evaluasi.
8. Memantau dan mengevaluasi kinerja unit kerja serta memberi rekomendasi untuk pencapaian target.
9. Menindaklanjuti hasil audit sebagai bagian dari penguatan sistem pengendalian internal.
10. Menjamin bahwa dokumen Risk and Control Self Assessment (RCSA) dan Rencana Keberlangsungan Bisnis (BCP) ada dan diimplementasikan.
11. Mengelola penyusunan laporan operasional unit kerja sesuai ketentuan.

3. Penaksir

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Penaksir meliputi:

1. Melakukan penaksiran barang jaminan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai SOP.
2. Menentukan jumlah pinjaman dan harga dasar lelang berdasarkan hasil taksiran sesuai kewenangan.
3. Mempersiapkan barang jaminan untuk disimpan dan menyerahkannya kepada Pengelola Agunan.
4. Mengatur administrasi dan keuangan untuk mendukung kegiatan cabang.
5. Mengawasi kredit yang bermasalah atau yang hampir jatuh tempo dan berkomunikasi dengan CSO/Kasir untuk mengingatkan nasabah.

6. Menyusun dan menetapkan Harga Pasar Setempat (HPS) secara rutin sesuai dengan ketentuan.
7. Membuat laporan dan dokumentasi terkait tugas Penaksir.

4. Pengelola Agunan

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Pengelola Agunan meliputi:

1. Menyimpan barang jaminan, dokumen kredit mikro, bisnis emas, dan layanan lainnya dengan teratur dan tepat sesuai dengan standar operasional prosedur.
2. Melaksanakan penyerahan barang jaminan dan memastikan bahwa semuanya sesuai dengan dokumen yang ada.
3. Mengeluarkan barang jaminan untuk perpanjangan, pelunasan, pemeriksaan, atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.
4. Mencatat semua perubahan penerimaan dan pengeluaran barang jaminan.
5. Memastikan keamanan dan kebersihan.

5. Kasir

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama kasir meliputi:

1. Melakukan penerimaan dan pengeluaran uang atas transaksi produk dan operasional sesuai SOP.
2. Menghitung, mencatat, dan mengadministrasikan dokumen atau bukti transaksi keuangan sesuai SOP.
3. Mengambil dan menyetorkan modal kerja untuk mendukung berbagai transaksi di unit kerja.
4. Mencatat kas buka dan tutup serta menjaga saldo kas tetap seimbang dan akuntabel.
5. Melakukan kegiatan lelang, termasuk entri data dan penerimaan hasil lelang.

6. Customer Service Officer (CSO)

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Customer Service Officer (CSO) meliputi:

1. Menyediakan pelayanan sesuai dengan prosedur standar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mempersiapkan fasilitas dan alat seperti leaflet, formulir, dan media promosi untuk mendukung pelayanan.
3. Menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Mengelola umpan balik dan keluhan pelanggan dari pencatatan hingga penanganan sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Melakukan pemrosesan data pelanggan ke dalam sistem, baik untuk pelanggan baru maupun yang sudah ada.
6. Mengelola pelanggan yang datang langsung di dalam dan luar lokasi layanan.
7. Menghubungi pelanggan mengenai tenggat waktu pembayaran kredit yang akan datang atau sudah lewat.
8. Menyusun laporan terkait tugasnya sesuai ketentuan.

7. Unit Penjualan

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Unit Penjualan meliputi:

1. Merencanakan, melaksanakan, mengorganisir, mengawasi, memonitor, dan mengevaluasi kegiatan penjualan sesuai SOP.
2. Menetapkan strategi penjualan produk untuk meningkatkan portofolio cabang dan memastikan implementasinya.
3. Mengelola proses Sales Professional, mulai seleksi hingga evaluasi kinerja untuk menghasilkan tim penjualan yang handal.
4. Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan anggaran tahunan sesuai visi misi perusahaan.

5. Mengkoordinasikan pelaksanaan Performance Management System dari penetapan hingga evaluasi target.
6. Memantau dan mengevaluasi kinerja unit kerja serta memberikan rekomendasi pencapaian target.
7. Menindaklanjuti hasil audit sesuai kewenangan untuk mendukung pengendalian internal.
8. Menyusun laporan terkait kegiatan penjualan unit kerja sesuai ketentuan.

8. Relationship Officer

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Relationship Officer meliputi:

1. Memperkenalkan, memasarkan, dan menjual produk melalui cross-selling dan up-selling, baik kepada nasabah walk-in, nasabah aktif, maupun non-aktif melalui berbagai saluran komunikasi.
2. Melaksanakan tugas lain sesuai SOP dan bertanggung jawab atas pencapaian target.
3. Membuat daftar kegiatan pemasaran dan nasabah potensial untuk mendorong pertumbuhan produk dan target perusahaan.
4. Memberikan informasi, saran, dan masukan kepada atasan untuk meningkatkan kinerja.
5. Menjalin komunikasi dengan nasabah guna mengetahui kondisi debitur terkait risiko kredit, penambahan saldo, atau referral.
6. Menyusun laporan terkait tugasnya.

9. Sales Professional

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Sales Professional meliputi:

1. Mencari calon nasabah, terutama di sektor usaha yang sudah dikenal, untuk mencapai target pemasaran kredit.
2. Melakukan prospek dan followup calon nasabah hingga terjadi transaksi.

3. Menganalisis karakteristik dan kebiasaan calon nasabah untuk mengetahui kebutuhan produk.
4. Memasarkan produk perusahaan sesuai segmen pasar dan melaporkan hasil kunjungan kepada atasan.
5. Melaksanakan tugas lain sesuai SOP dan bertanggung jawab atas pencapaian target.
6. Menyusun laporan terkait tugas Sales Professional.

10. Sales Channel

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Sales Channel meliputi:

1. Melakukan prospek calon agen, menerima aplikasi, melakukan survei kelayakan, dan memproses calon agen sesuai kriteria.
2. Mengelola agen sebagai channel perusahaan dengan meningkatkan kapabilitas melalui pelatihan produk dan branding.
3. Menyediakan alat bantu penjualan seperti spanduk, banner, dan brosur.
4. Menangani keluhan agen, mulai dari penerimaan hingga eskalasi ke pihak berwenang jika belum terselesaikan.
5. Memantau dan mengevaluasi kinerja agen, mendorong produktivitas melalui literasi, kunjungan berkala, dan gathering.
6. Membantu nasabah dalam instalasi, registrasi, dan sosialisasi aplikasi digital Pegadaian.
7. Membantu nasabah yang mengalami kendala transaksi melalui aplikasi digital Pegadaian.
8. Melakukan input dan pembaruan data unit kerja untuk aplikasi Geographic Information System (GIS).

11. Pengelola Unit Pelayanan Cabang

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Pengelola UPC meliputi:

1. Mengelola dan mengawasi operasional unit kerja agar sesuai SOP dan ketentuan.
2. Mengelola dan menindaklanjuti masukan atau keluhan nasabah sesuai ketentuan.
3. Mengelola keuangan UPC atas transaksi produk dan operasional serta mengadministrasikan dokumen transaksi secara akuntabel.
4. Mengambil dan menyetorkan modal kerja untuk mendukung berbagai transaksi di unit kerja.
5. Melakukan penaksiran barang jaminan, menetapkan nilai taksir dan batas pinjaman sesuai kewenangan.
6. Memantau kredit macet atau jatuh tempo dan menghubungi nasabah untuk mengingatkan pembayaran atau lelang.
7. Menyusun laporan operasional terkait keuangan, transaksi, administrasi, dan lainnya.
8. Mengawasi operasional untuk memastikan outlet berjalan sesuai ketentuan.
9. Memastikan sarana dan prasarana kerja tersedia dan berfungsi.
10. Menjalankan pengendalian internal sesuai SOP produk.
11. Mengimplementasikan manajemen risiko pada unit kerja.
12. Memastikan sistem keamanan berfungsi baik untuk mencegah ancaman.
13. Menjaga ketertiban dan kebersihan UPC agar suasana pelayanan tetap nyaman.

12. Penaksir UPC

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Penaksir UPC meliputi:

1. Melakukan penaksiran barang jaminan dengan cepat, tepat, dan akurat sesuai SOP.
2. Menetapkan jumlah pinjaman dan harga dasar lelang berdasarkan hasil taksiran sesuai kewenangan.
3. Menyiapkan barang jaminan untuk penyimpanan dan melakukan serah terima kepada Pengelola Agunan.

4. Memantau kredit macet atau jatuh tempo dan berkoordinasi dengan Kasir untuk mengingatkan nasabah.
5. Menyusun dan mengusulkan Harga Pasar Setempat (HPS) secara berkala sesuai ketentuan.
6. Membuat laporan dan dokumentasi terkait tugas Penaksir.
7. Mengelola administrasi dan keuangan untuk mendukung operasional UPC.

13. Pengelola Agunan Upc

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Pengelola Agunan UPC meliputi:

1. Menyimpan barang jaminan, dokumen kredit mikro, bisnis emas, dan jasa lainnya secara teratur dan akurat sesuai SOP.
2. Melakukan serah terima barang jaminan dan memastikan kesesuaiannya dengan dokumen.
3. Mengeluarkan barang jaminan untuk perpanjangan, pelunasan, pemeriksaan, atau keperluan lain sesuai ketentuan.
4. Mendokumentasikan mutasi penerimaan dan pengeluaran barang jaminan.
5. Menjaga keamanan dan kebersihan barang jaminan serta gudang agar barang tetap terawat.
6. Menyusun laporan terkait tugas Pengelola Agunan.

14. Kasir UPC

Berdasarkan Peraturan Direksi No. 14 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang terkait Tugas dan tanggung jawab utama Kasir UPC meliputi:

1. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran uang atas transaksi produk dan operasional sesuai SOP.
2. Menghitung, mencatat, dan mengadministrasikan dokumen transaksi keuangan sesuai SOP.
3. Mengambil dan menyetorkan modal kerja untuk mendukung berbagai transaksi di unit kerja.

4. Mencatat kas buka dan tutup serta menjaga saldo kas tetap seimbang dan akuntabel.
5. Melakukan kegiatan lelang, termasuk entri data dan penerimaan hasil lelang.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Pelaksanaan penelitian ini berlangsung di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan dengan melibatkan sampel berupa pengguna aplikasi pegadaian digital di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan telah melakukan transaksi minimal 1 (satu) kali melalui aplikasi Pegadaian Digital. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bagian berikut akan menyajikan profil umum dari para responden. Jumlah responden sebanyak 30 orang, yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan profesi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dikategorikan ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, didapati bahwa responden perempuan lebih banyak Relatif dari pada laki-laki. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat 13 orang responden laki-laki atau 43,3%, sedangkan responden perempuan berjumlah 17 orang atau 56,7%. Informasi lebih lanjut mengenai jumlah pengguna aplikasi ini dapat di lihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
1	Laki - laki	13	43,3%
2	Perempuan	17	56,7%
	Jumlah	30	100

Sumber : Pengolahan Data 2025

Berdasarkan karakteristik responden yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kelompok pengguna aplikasi memiliki latar belakang jenis kelamin yang beragam, sehingga cukup representatif untuk menggambarkan populasi dalam menilai pengaruh kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, kelompok usia responden terbesar adalah yang berusia 31-40 tahun terdiri dari 14 responden atau 46,7%, dan kelompok usia 20-30 tahun terdiri dari 9 responden atau 30%, dan kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau 23,3%. Rincian jumlah responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat di tabel 4.3.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	9	30,00%
2	31-40 Tahun	14	46,70%
3	41-50 Tahun	7	23,30%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Pengolahan Data 2025

Kelompok pengguna aplikasi digital Pegadaian ini cenderung berada pada usia produktif yang aktif menggunakan teknologi digital.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Berdasarkan diklasifikasi ke dalam beberapa kategori profesi, yaitu pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta/pengusaha, mahasiswa, dan lainnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa 10 responden adalah pegawai swasta 33,3% , 7 responden wiraswasta/ pengusaha 23,3%, 5 orang pegawai negeri sipil 16,7% , 6 mahasiswa 20%, dan 2 responden lainnya 6,7%. Detail profesi responden tersaji pada 4.5.

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Profesi

No	Profesi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	10	33,30%
2	Wiraswasta/Pengusaha	7	23,30%
3	Pegawai Negeri Sipil	5	16,70%
4	Mahasiswa	6	20,00%
5	Lainnya	2	6,70%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Pengolahan Data 2025

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden memiliki latar belakang profesi yang beragam sehingga mewakili berbagai segmen pengguna aplikasi Pegadaian Digital Servie.

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Metode analisis deskriptif statistik digunakan untuk mengetahui distribusi data mengenai ukuran pemusatan variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner. Sebanyak 30 data responden berhasil dikumpulkan dan diolah menggunakan fitur Data Analysis di Microsoft Excel dan SPSS. Hasil deskriptif statistik disajikan pada Tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.5
Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (x)
dan Kepuasan Pengguna (Y)

<i>KUALITAS LAYANAN X</i>		<i>KEPUASAN PENGGUNA Y</i>	
Mean	42,33333333	Mean	29,36666667
Standard Error	2,125560553	Standard Error	1,758711214
Median	43	Median	26,5
Mode	45	Mode	20

Standard Deviation	11,64217462	Standard Deviation	9,63285804
Sample Variance	135,5402299	Sample Variance	92,79195402
	-		
Kurtosis	0,100297824	Kurtosis	-0,624706087
Skewness	-0,23609466	Skewness	0,714795127
Range	45	Range	33
Minimum	19	Minimum	17
Maximum	64	Maximum	50
Sum	1270	Sum	881
Count	30	Count	30

Sumber : Pengolahan Data 2025

Penjabaran deskriptif statistik kajian terhadap variabel Kualitas Layanan serta variabel Kepuasan Pengguna pada penjelasan berikut :

1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)

Berdasarkan tabel statistik deskriptif yang tersedia, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai maksimum sebesar 64 dan nilai minimum sebesar 19, dengan rentang nilai (range) sebesar 45. Nilai Varians sampel tercatat sebesar 135,54 dan standard error sebesar 2,13, yang menunjukkan terdapat variasi nilai dalam variabel ini dengan tingkat kesalahan standar yang tergolong rendah. Nilai mean dari variabel kualitas layanan adalah sebesar 42,3, sedangkan median tercatat pada angka 43, dan mode sebesar 45. Nilai skewness sebesar -0,24 mengindikasikan distribusi data variabel ini sedikit miring ke kiri dengan kemiringan negatif ringan, sedangkan nilai kurtosis -0,10, menunjukkan distribusi data relatif mendekati normal dengan bentuk distribusi yang sedikit lebih datar. Nilai standard deviation sebesar 11,64 memperlihatkan penyebaran data di sekitar rata-rata.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan nilai maksimum sebesar 50 dan nilai minimum 17, dengan rentang nilai sebesar 33. Varians sampel pada variabel ini adalah 92,79, dan standard error sebesar 1,76, yang menunjukkan adanya variasi nilai dengan tingkat kesalahan standar yang rendah. Nilai mean Kepuasan Pengguna adalah 29,37, sedangkan median berada di angka 26,5, dan mode sebesar 20. Nilai skewness 0,71, menunjukkan distribusi data memiliki kemiringan positif sedang ke kanan, sementara kurtosis -0,62 mengindikasikan

data memiliki bentuk distribusi yang sedikit lebih datar dibanding distribusi normal. Nilai standard deviation sebesar 9,63 menggambarkan penyebaran data Kepuasan Pengguna di sekitar rata-rata.

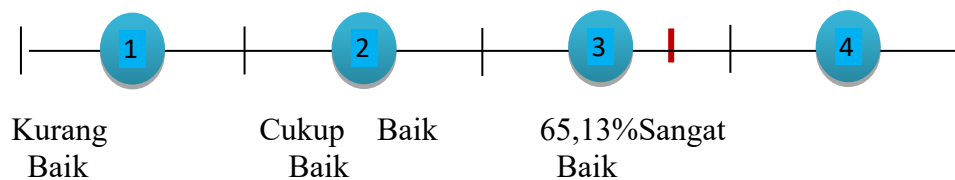
4.2.3 Total Skor Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui seberapa baik skor dari jawaban responden di setiap butir-butir variabel yang telah disebarkan, maka peneliti mengkaji pada masing-masing instrumen dalam hal ini Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna sebagai berikut :

1. Total Skor Kualitas Layanan (X)

Skor maksimum yang mungkin diperoleh adalah 5, dengan jumlah item sebanyak 10 dan total responden sebanyak 30 orang. Maka, skor maksimum keseluruhan adalah: $5 \times 10 \times 30 = 1500$. Berdasarkan perhitungan tersebut, total skor jawaban dari 30 responden untuk variabel Kualitas Layanan adalah 1270, sehingga presentasi menjadi $1270 : 1500 \times 100 = 84,67\%$, sehingga persentase totalnya menjadi: Data tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

0 (Quartil) 488 (Quartil) 975 (Quartil) 1462 (Quartil) 1500

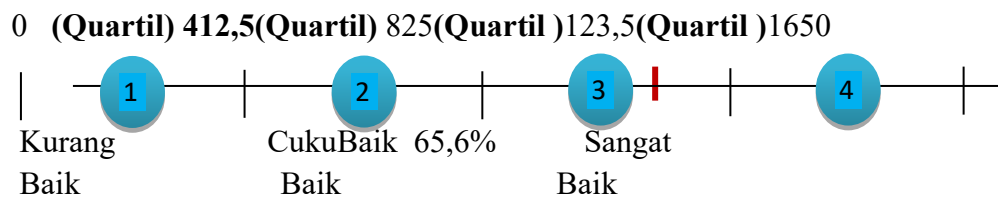


Gambar 4.5
Total Skor Kualitas Layanan
Sumber : Pengolahan Data 2025

Berdasarkan data tersebut, total skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Layanan dikategorikan sebagai baik dengan persentase 65,13%, yang dikategorikan baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat selisih (gap) sebesar 34,87% yang perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan lebih lanjut agar dapat meningkatkan Kepuasan Nasaabah pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.

2. Total Skor Kepuasan Pengguna (Y)

Skor maksimum yang dapat dicapai adalah 5, dengan jumlah item sebanyak 10 dan total responden sebanyak 30 orang. Maka, skor maksimum keseluruhan adalah: $5 \times 10 \times 30 = 1500$. Berdasarkan perhitungan tersebut, total skor jawaban presentase totalnya menjadi : $984 : 1500 \times 100 = 65,6\%$. Data tersebut dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 4.6

Skor Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : Pengolahan Data 2025

Berdasarkan Gambar 4.4, total skor instrumen variabel Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan bahwa presentase total skor jawaban responden mencapai 65,6%, yang tergolong baik . Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan Pengguna di PT Pegadaian Cabang Manado Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Tetapi demikian memiliki selisih atau gap 34,4% yang harus dioptimalkan dan ditingkatkan guna mendorong peningkatan keputusan pembelian secara lebih maksimal.

4.2.4 Uji Validitas

4.2.4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

Validitas masing-masing pertanyaan untuk variabel Kualitas Layanan (X) Pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Uji Validitas Kualitas Layanan (X)

Indikator(X)	Item Pernyataan	Stat. Produk Moment (R)	Validitas	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Item 1	0,361	0,699	Valid
	Item 2	0,361	0,538	Valid
	Item 3	0,361	0,69	Valid

Keandalan (<i>Reliability</i>)	Item 4	0,361	0,669	Valid
	Item 5	0,361	0,794	Valid
	Item 6	0,361	0,825	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Item 7	0,361	0,709	Valid
	Item 8	0,361	0,733	Valid
	Item 9	0,361	0,83	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Item 10	0,361	0,853	Valid
	Item 11	0,361	0,791	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	Item 12	0,361	0,7	Valid
	Item 13	0,361	0,736	Valid

Sumber : Pengolahan Data 2025

Hasil pengujian validitas yang dilakukan menggunakan analisis data dengan bantuan SPSS 26 terhadap variabel Kualitas Layanan (X) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Acuan yang digunakan adalah standar produk moment sebesar $R = 0,349$; jika nilai korelasi R suatu item lebih besar dari angka tersebut, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Dari hasil analisis, semua item pernyataan memiliki nilai korelasi yang melebihi 0,349, bahkan beberapa item menunjukkan tingkat validitas yang sangat tinggi, seperti item dengan nilai korelasi mencapai 0,853. Hal ini membuktikan bahwa semua pernyataan layak dan sah digunakan sebagai instrume pengukuran variabel dalam penelitian ini.

4.2.4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y) terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Indikator(Y)	Item Pernyataan	Stat. Produk Moment (R)	Validitas	Keterangan
Kesesuaian Harapan	Item 1	0,361	0,841	Valid
	Item 2	0,361	0,796	Valid
	Item 3	0,361	0,815	Valid
Kenyamanan Pengguna	Item 4	0,361	0,813	Valid
	Item 5	0,361	0,727	Valid

Kesenangan Pengalaman	Item 6	0,361	0,634	Valid
	Item 7	0,361	0,526	Valid
	Item 8	0,361	0,377	Valid
	Item 9	0,361	0,841	Valid
Loyalitas & Rekomendasi	Item 10	0,361	0,476	Valid
	Item 11	0,361	0,37	Valid

Sumber : Pengolahan data 2025

Hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan analisis data Excel terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan bahwa rata-rata semua item pernyataan valid. Acuan yang digunakan adalah standar produk moment sebesar $R = 0,349$; apabila nilai korelasi R suatu item lebih besar dari angka tersebut, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan data yang diperoleh, seluruh item pernyataan mulai dari item 1 sampai 11 memiliki nilai korelasi yang melebihi 0,, dengan beberapa item menunjukkan tingkat validitas yang sangat tinggi, seperti item yang memiliki korelasi sampai dengan 0,841. Oleh karena itu, semua item pernyataan sudah layak dan sah digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

4.2 5 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dan memastikan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya, dilakukan analisis menggunakan metode Cronbach's Alpha terhadap variable Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y). Untuk memperoleh koefisien reliabilitas dari variabel Kualitas Layanan data dianalisis Pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 26 menghasilkan nilai koefisien reliabilitas yang digunakan sebagai indikator apakah jawaban responden apakah valid maupun tidak valid. Oleh karena itu, metode analisis reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach's Alphavariabel Kualitas Layanan (X) dengan nilai 0.938 dan variabel Kepuasan Pengguna(Y) 0.866 Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Fitur Transaksi dan Kepuasan Pengguna

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
1	Kualitas Layanan	0,938	13
2	Kepuasan Pengguna	0,866	11

Sumber : Pengolahan Data 2025

4.2.6 Hasil Analisis Korelasi Dan Regresi Berganda

Analisis korelasi dan regresi sederhana adalah untuk melihat kedua variabel apakah mempunyai pengaruh dan hubungan, konsep tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.9
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana
Kualitas Layanan (Y) Terhadap Kepuasan Pengguna (X)

Correlations			
		kepuasan pengguna	kualitas layanan
Pearson Correlation	kepuasan pengguna	1	0,241
	kualitas layanan	0,241	1
Sig. (1-tailed)	kepuasan pengguna	.	0,1
	kualitas layanan	0,1	.
N	kepuasan pengguna	30	30
	kualitas layanan	30	30

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	0,65	0,423	0,4	5	2
a. Predictor: (Constant), Kualitas Pengguna					
b. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna					

Anovaa

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.138	1	1.138	19,5	0
Residual	1.553	28	0,055		
Total	2.691	29			
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan					

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10	2		4,415	0,001	1,000	1,000
	Kualitas Layanan	0,5	0,113	0,650	4,425	0,002	1,000	1,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)								

Sumber : Pengolahan Data 2025

Analisis Output

Analisis korelasi dan regresi berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,500 dengan nilai signifikan 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Konstanta sebesar 10,000 mengindikasikan bahwa jika kualitas layanan tidak berpengaruh (nilai nol), maka kepuasan pengguna akan berada pada angka 10,000. Koefisien regresi 0,500 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,5 satuan. Nilai koefisien korelasi 0,650 mengindikasikan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Nilai determinasi $R^2 = 0,423$ berarti bahwa sekitar 42,3% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Uji F pada analisis Anova menghasilkan nilai 19,5 dengan signifikan 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan model regresi ini signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna.

Nilai Durbin-Watson yang mendekati angka 2 menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model, sehingga memprediksi kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil ini menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan akan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna, sehingga upaya peningkatan kualitas layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan. Dengan demikian, peningkatan Kualitas Layanan memberikan dampak positif terhadap Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Peningkatan Secara Parsial Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

No	Nilai X	Peningkatan Nilai Y	Penurunan Nilai Y
1	X = 0	10,00	10,000
2	X = 1	10,500	9,500
3	X = 2	11,000	9,000
4	X = 3	11,500	8,500
5	X = 4	12,000	8,000
6	X = 5	12,500	7,500

Sumber : Pengolahan Data 2025

Dari tabel peningkatan dan penurunan nilai Y di atas terlihat bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel Kualitas Layanan (X) secara parsial menyebabkan peningkatan nilai Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,5 satuan. Dengan demikian, PT Pegadaian Cabang Manado Selatan harus selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang konsisten akan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika kualitas layanan mengalami penurunan, maka kepuasan pengguna juga diperkirakan akan menurun secara proposional. Oleh karena itu, fokus pada

peningkatan kualitas layanan menjadi strategi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan.

4.2.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian koefisien regresi bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel independen Kualitas Layanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian ini dilakukan baik secara parsial (individual) maupun secara simultan (keseluruhan). Metode yang digunakan dalam pengujian parsial adalah uji t, yang berfungsi untuk menentukan apakah variabel Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna secara terpisah. Dengan demikian, uji t menjadi alat penting untuk menilai kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut dalam model regresi yang dihasilkan.

1. Uji Parsial Output Coefficients Variabel Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Pengaruh variabel Kualitas Layanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) secara individual diukur dengan uji statistik t. Untuk menguji hipotesis pertama, hasil analisis dapat dilihat melalui output dari SPSS versi 26 pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Uji Signifikan Parsial (Uji T) dan Persamaan Regresi

Variabel	Koefisien B (Unstandardized)	Std. Error	t hitung	Sig.	Koefisien β (Standardized)	Keterangan
(Konstanta)	1.023	0,289583	—	—	—	Konstanta
X ₁ (Tangibles)	0,1486111	0,070833	2.101	0.044	0,126389	Signifikan
X ₂ (Reliability)	0,2118056	0,070833	2.987	0.006	0,197222	Signifikan

X ₃ (Responsiveness)	0,1263889	0.097	1.875	0.071	0,113889	Tidak Signifikan
X ₄ (Assurance)	0,1701389	0,069444	2.456	0.021	0,143056	Signifikan
X ₅ (Empathy)	0,1895833	0,070833	2.672	0.013	0,159722	Signifikan

Sumber : Pengolahan Data 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=1.023+0.214X_1+0.305X_2+0.182X_3+0.245X_4+0.273X_5+e$$

Persamaan di atas menunjukkan hubungan antara variabel independen (Tangibles (X₁), Reliability (X₂), Responsiveness (X₃), Assurance (X₄), dan Empathy (X₅)) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna (Y)) pada aplikasi Pegadaian Digital Service. Nilai konstanta (a) sebesar 1.023 berarti bahwa apabila seluruh variabel independen dianggap konstan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna Pegadaian Digital Service adalah sebesar 1.023 satuan. Nilai konstanta ini menunjukkan adanya tingkat kepuasan dasar yang sudah dirasakan pengguna meskipun belum dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan lainnya.

Koefisien regresi pada masing-masing variabel menunjukkan arah dan besar pengaruh setiap dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Variabel Tangibles (X₁) memiliki nilai koefisien sebesar 0.214, artinya setiap peningkatan satu satuan pada aspek bukti fisik (seperti tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi) akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.214 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Selanjutnya, variabel Reliability (X₂) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.305, yang berarti setiap peningkatan keandalan sistem

layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.305 satuan. Nilai ini menunjukkan bahwa keandalan merupakan salah satu faktor yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap kepuasan pengguna Pegadaian Digital Service. Variabel Responsiveness (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.182, yang berarti bahwa setiap peningkatan daya tanggap pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.182 satuan, meskipun hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun respon cepat penting, pengguna belum merasakan peningkatan signifikan dari aspek tersebut. Untuk variabel Assurance (X_4), nilai koefisien sebesar 0.245 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.245 satuan. Ini mengindikasikan bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap aplikasi menjadi aspek yang penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Sedangkan variabel Empathy (X_5) memiliki koefisien sebesar 0.273, artinya setiap peningkatan satu satuan pada dimensi empati (perhatian dan kepedulian terhadap pengguna) akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.273 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pihak Pegadaian dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna juga akan semakin tinggi.

Dengan demikian, dari persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel dependen, yang berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan

(meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh:

Tabel 4.13
Anova

Anovaa					
Model	Sum OfSquares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.138	1	1.138	19,5	0
Residual	1.553	28	0,055		
Total	2.691	29			
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan					

Sumber : Pengolahan Data 2025

Uji F pada analisis Anova menghasilkan nilai 19,5 dengan signifikan 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan model regresi ini signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna.

Nilai Durbin-Watson yang mendekati angka 2 menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model, sehingga memprediksi kepuasan pengguna.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Masing-Masing Faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis regresi parsial terhadap masing-masing dimensi kualitas layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), diperoleh bahwa kelima dimensi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna pada setiap dimensi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi.

1. Pengaruh Tangibles (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Berdasarkan hasil uji t, variabel Tangibles (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2.101 dengan nilai *signifikansi* $0.044 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pegadaian Digital Service. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik seperti desain tampilan aplikasi, kemudahan navigasi menu, kejelasan informasi, dan estetika antarmuka memiliki peranan penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap layanan digital Pegadaian. Semakin menarik dan mudah digunakan tampilan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988) dalam dimensi SERVQUAL, yang menyatakan bahwa bukti fisik mempengaruhi persepsi awal pengguna terhadap kualitas layanan.
2. Pengaruh Reliability (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Variabel Reliability (X_2) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2.987 dengan nilai *signifikansi* $0.006 < 0.05$, yang berarti bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa sistem Pegadaian Digital Service yang mampu berfungsi dengan baik, jarang mengalami kesalahan, serta mampu memberikan hasil transaksi secara tepat dan akurat akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Dengan kata lain, semakin andal sistem layanan digital Pegadaian dalam memberikan hasil sesuai janji, maka semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini juga mendukung teori kualitas layanan yang menyebutkan bahwa keandalan merupakan dimensi inti yang menentukan persepsi kualitas suatu layanan.
3. Pengaruh Responsiveness (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Hasil uji t untuk variabel Responsiveness (X_3) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1.875 dengan nilai *signifikansi* $0.071 > 0.05$, yang berarti variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas atau sistem terhadap kebutuhan pengguna belum sepenuhnya memuaskan. Meskipun layanan sudah cukup cepat dalam menanggapi permintaan, masih terdapat kendala dalam kecepatan

respon terhadap keluhan, pertanyaan, maupun proses konfirmasi transaksi. Oleh karena itu, Pegadaian perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan bantuan serta solusi agar pengguna merasa lebih diperhatikan. Meskipun tidak signifikan secara parsial, Responsiveness tetap menjadi dimensi penting yang secara simultan berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan pengguna.

4. Pengaruh Assurance (X_4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Variabel Assurance (X_4) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.456 dengan nilai *signifikansi* $0.021 < 0.05^*$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aspek Assurance mencakup rasa aman dalam bertransaksi, kepercayaan terhadap penyedia layanan, dan keyakinan bahwa data pribadi pengguna terlindungi dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat jaminan keamanan dan profesionalisme yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka alami. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa jaminan keamanan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan berbasis digital.
5. Pengaruh Empathy (X_5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Empathy (X_5) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2.672 dengan nilai *signifikansi* $0.013 < 0.05^*$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa perhatian, keramahan, dan kepedulian pihak Pegadaian terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Semakin baik pihak layanan memahami dan memperhatikan permasalahan pengguna, semakin besar pula rasa puas yang dirasakan pelanggan terhadap layanan digital Pegadaian. Hasil ini mendukung konsep Empathy dalam SERVQUAL, di mana layanan yang personal dan manusiawi mampu menciptakan ikatan emosional positif dengan pengguna.

4.3.2 Pengaruh Keseluruhan Faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji F simultan yang telah dilakukan, diperoleh nilai Fhitung sebesar 19,5 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan R Square sebesar 0.715. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel Tangibles (X_1), Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), dan Empathy (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pegadaian Digital Service (Y). Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 71,5%, berarti bahwa lima variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan 71,5% variasi perubahan kepuasan pengguna, sedangkan sisanya 28,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti faktor promosi, persepsi harga, kemudahan akses, atau pengalaman pribadi pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan yang diterapkan dalam Pegadaian Digital Service secara keseluruhan mampu membentuk tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Faktor Tangibles berperan melalui peningkatan tampilan antarmuka dan kemudahan navigasi aplikasi, yang membuat pengguna merasa lebih nyaman dalam bertransaksi secara digital. Faktor Reliability menunjukkan kontribusi paling kuat terhadap kepuasan pengguna, menandakan bahwa sistem yang andal dan jarang mengalami kesalahan merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Selain itu, faktor Assurance juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana jaminan keamanan data dan kredibilitas layanan digital menjadi aspek penting bagi pengguna dalam mempercayai transaksi online. Empathy turut memperkuat hubungan ini dengan menunjukkan bahwa sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan pengguna dapat meningkatkan rasa puas dan loyalitas. Meskipun faktor Responsiveness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, namun secara simultan tetap memberikan kontribusi dalam memperkuat model hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima dimensi utama,

yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks Pegadaian Digital Service, kelima faktor tersebut membentuk pengalaman layanan digital yang menyeluruh dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di semua dimensi perlu terus dilakukan agar Pegadaian mampu mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pengguna secara berkelanjutan.

4.4 Implementasi

4.4.1 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan

Temuan penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti setiap peningkatan aspek layanan digital (kemudahan, kecepatan, keamanan, ketersediaan, tampilan) akan berdampak pada kepuasan pengguna.

Implementasi bagi PT Pegadaian adalah memastikan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan fungsional (functional quality), tetapi juga memberikan pengalaman emosional yang positif (emotional quality), sehingga pengguna merasa nyaman, aman, dan yakin untuk terus menggunakan aplikasi.

4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan (X)

Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa langkah yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi PDS:

1. Peningkatan Stabilitas SistemMemperkuat infrastruktur server agar aplikasi tetap responsif pada jam sibuk dan meminimalisasi error.
2. Penyederhanaan Tampilan Aplikasi (UI/UX)Mendesain ulang antarmuka aplikasi agar lebih sederhana, intuitif, dan mudah dipahami oleh semua kalangan pengguna.

3. Penguatan Keamanan Sistem Meningkatkan fitur keamanan seperti autentikasi biometrik, OTP, dan enkripsi data serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan akun.
4. Ketersediaan Fitur Layanan Menambah fitur yang lebih bervariasi sesuai kebutuhan masyarakat, seperti integrasi pembayaran digital, pengingat jatuh tempo, dan fitur konsultasi finansial.

4.4.3 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Pegadaian dapat mengimplementasikan strategi berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Pengalaman Pengguna Memberikan pengalaman transaksi yang lancar, nyaman, dan aman melalui aplikasi.
2. Program Edukasi dan Literasi Digital Menyediakan konten edukasi berupa panduan interaktif, tutorial, maupun sosialisasi langsung agar pengguna lebih memahami manfaat aplikasi PDS.
3. Penguatan Layanan Pelanggan Meningkatkan layanan customer service dengan respon cepat, ramah, dan proaktif dalam menangani keluhan pengguna.
4. Strategi Loyalitas dan Rekomendasi Mengembangkan program insentif atau reward bagi pengguna aktif serta memberikan bonus bagi mereka yang merekomendasikan aplikasi PDS kepada orang lain.
5. Peningkatan Kepercayaan Nasabah Mengkomunikasikan secara transparan kebijakan keamanan dan jaminan layanan untuk meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam bertransaksi melalui aplikasi.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Pengguna” pada PT Pegadaian Cabang Manado Selatan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara umum berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service telah mampu memberikan layanan yang cukup memuaskan bagi penggunanya, terutama dalam hal kemudahan akses, kelengkapan fitur, dan kejelasan informasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, seperti kecepatan sistem dalam memproses transaksi dan kestabilan jaringan aplikasi. Kedua hal ini menjadi kendala yang cukup sering dikeluhkan oleh pengguna, sehingga perbaikan pada aspek teknis dan infrastruktur digital perlu terus dilakukan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.
2. Berdasarkan hasil analisis pengaruh antarvariabel, diketahui bahwa setiap dimensi kualitas layanan—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap) merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menilai kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan cepat dalam menanggapi setiap kebutuhan maupun keluhan. Keandalan sistem

menjadi dasar terciptanya kepercayaan, sedangkan daya tanggap layanan menjadi faktor emosional yang memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan aplikasi digital service, yaitu:

1. Bagi PT Pegadaian, disarankan untuk terus meningkatkan kinerja sistem dan keandalan aplikasi Pegadaian Digital Service agar pengguna dapat mengakses layanan dengan cepat dan tanpa gangguan teknis. Perbaikan berkala pada sistem server dan peningkatan kapasitas jaringan perlu dilakukan untuk menghindari keterlambatan atau error saat transaksi berlangsung.
2. Pegadaian perlu memperkuat dimensi daya tanggap (*responsiveness*), terutama dalam hal pelayanan terhadap pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah saluran layanan pelanggan (*customer service*) berbasis digital yang aktif merespons keluhan atau pertanyaan nasabah secara real-time, misalnya melalui fitur *live chat* dalam aplikasi atau pusat bantuan otomatis.
3. Tampilan antarmuka (*user interface*) aplikasi juga perlu dikembangkan agar lebih menarik, sederhana, dan mudah digunakan oleh semua kalangan pengguna, termasuk pengguna baru yang belum terbiasa dengan layanan digital. Desain yang intuitif dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan serta memperpanjang waktu penggunaan aplikasi.

4. Pegadaian sebaiknya melakukan evaluasi rutin terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi digitalnya. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna secara berkala untuk menilai efektivitas fitur dan menemukan aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas ruang lingkup dengan menambahkan variabel lain seperti loyalitas pengguna, kepercayaan digital (digital trust), atau persepsi nilai (perceived value). Penambahan variabel tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna layanan digital Pegadaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. Pearson Education.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, T. H. (2003). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hartatik, I. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.

Hidayat, R. (2019). Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Pegadaian Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 45–56.

Jannah, M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Digital Service pada Aplikasi Pegadaian Syariah terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1), 77–88.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Lestari, D. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keandalan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Pegadaian Digital Service. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 120–132.

Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Manullang, M. (2012). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nuraini, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Keuangan Digital (Studi pada Pegadaian Digital Service). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1), 55–63.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ponggohong, L., Makapedua, J. T. S. (2021), *Manajemen Pemasaran*, Polimdo Press, Manado, hal. 10.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari, R. P., & Gund, E. S. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 12–20.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadhinata, H. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Sundah, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sundah, M. (2020). *Strategi Pengembangan SDM dan Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Veithzal, R., Zainal, V., & Ramly, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Veronika, N. (2018). Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Tirta Sibayakindo Kabupaten Karo. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 6(2), 87–95.
- Werdan, R. (2020). *Motivasi dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widodo, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Pegawai dan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Manado Selatan

Dengan hormat,

Saat ini saya adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado yang sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pegadaian Digital terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pt Pegadaian Cabang Manado Selatan”guna untuk penyusunan Skripsi. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas kesediaan, perhatian, dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Pinkan Christafael Suak

Lampiran 2 Pertanyaan Kuisisioner

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Layanan						
1	Tampilan aplikasi Pegadaian Digital Service terlihat menarik dan modern	☐	☐	☐	☐	☐
2	Menu dan fitur aplikasi ditampilkan dengan jelas sehingga mudah dipahami	☐	☐	☐	☐	☐
3	Navigasi aplikasi sederhana dan mudah digunakan	☐	☐	☐	☐	☐
4	Aplikasi selalu memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan fitur yang ditawarkan	☐	☐	☐	☐	☐
5	Data transaksi yang ditampilkan pada aplikasi selalu akurat	☐	☐	☐	☐	☐
6	Proses layanan dalam aplikasi selalu tepat waktu	☐	☐	☐	☐	☐
7	Customer service aplikasi merespon pertanyaan atau keluhan dengan cepat	☐	☐	☐	☐	☐
8	Keluhan atau masalah saya ditangani dengan tanggap oleh pihak Pegadaian	☐	☐	☐	☐	☐
9	Saya mudah menghubungi pihak Pegadaian melalui fitur layanan pelanggan	☐	☐	☐	☐	☐
10	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi melalui aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
11	Informasi syarat dan ketentuan layanan aplikasi disampaikan dengan jelas	☐	☐	☐	☐	☐
12	Pihak Pegadaian peduli terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
13	Aplikasi memberikan perlakuan yang adil bagi seluruh pengguna	☐	☐	☐	☐	☐

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pengguna						
1	Saya merasa mudah melakukan transaksi menggunakan aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
2	Fitur-fitur dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya	☐	☐	☐	☐	☐
3	Proses transaksi melalui aplikasi berlangsung cepat	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service	☐	☐	☐	☐	☐
5	Desain aplikasi memberikan pengalaman yang menyenangkan	☐	☐	☐	☐	☐
6	Saya merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
7	Customer service aplikasi melayani saya dengan ramah	☐	☐	☐	☐	☐
8	Saran dan masukan yang saya berikan ditanggapi dengan baik oleh pihak Pegadaian	☐	☐	☐	☐	☐
9	Komunikasi dari pihak Pegadaian jelas dan mudah dipahami	☐	☐	☐	☐	☐
10	Secara umum, saya mendapatkan pengalaman yang positif dalam menggunakan aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
11	Saya ingin terus menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service di masa mendatang	☐	☐	☐	☐	☐

Sumber : Pengolahan data 2025

Lampiran 3 Total Skor Kualitas Layanan (X)

Identitas Responden	SKOR KUALITAS LAYANAN X													Skor
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	Total
1	1	3	3	4	2	5	5	5	4	4	4	3	2	45
2	1	2	2	3	2	1	2	4	4	3	3	2	2	31
3	1	1	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	46
4	2	2	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	47
5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	55
6	1	3	3	1	4	3	5	5	5	4	2	5	3	44
7	2	4	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	31
8	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	41
9	2	2	2	3	3	1	1	1	5	4	4	5	5	38
10	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	35
11	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	40
12	2	2	2	2	1	4	5	5	5	5	4	4	4	45
13	5	5	5	5	3	2	3	2	2	2	1	1	1	37
14	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	2	2	2	41
15	2	2	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	49
16	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	20
17	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	55
18	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	42
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
20	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	33
21	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
23	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	19
24	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	55
25	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	42
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
27	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	32
28	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	58
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
30	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	20
TOTAL	78	84	75	101	87	88	104	114	119	114	98	112	96	1270

Sumber : Pengolahan data 2025

Lampiran 4 Skor Kepuasan Pengguna (Y)

Identitas Responden	SKOR KEPUASAN PENGGUNA Y											Skor
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	Total
1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	4	22
2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	4	24
3	3	3	2	2	1	2	5	4	3	3	5	33
4	2	2	2	1	1	3	3	4	2	2	4	26
5	4	4	4	5	5	3	3	2	4	4	1	39
6	2	2	3	1	2	5	5	4	2	2	5	33
7	1	1	1	1	2	2	3	4	1	1	2	19
8	1	2	3	1	4	3	1	2	1	2	4	24
9	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	1	38
10	3	4	4	3	2	1	1	2	3	4	1	28
11	3	3	3	4	5	6	7	3	3	3	5	45
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	44
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
14	3	1	1	1	5	4	5	2	3	1	4	30
15	1	1	2	2	2	5	5	5	1	1	3	28
16	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	4	24
17	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	27
18	4	5	5	5	3	3	2	2	4	5	3	41
19	2	2	2	2	1	1	4	3	2	2	2	23
20	2	3	2	2	2	1	1	4	2	3	3	25
21	3	3	2	2	1	1	1	4	3	3	4	27
22	4	3	2	2	2	1	1	1	4	3	5	28
23	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	50
24	2	1	1	1	1	4	5	5	2	1	3	26
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
30	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21
TOTAL	87	87	87	85	88	84	96	93	87	87	103	984

Sumber : Pengolahan Data 2025

Lampiran 5 Total Skor Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna (Y)

NO	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN					
1	SKOR TERTINGGI	5						
2	JUMLAH PERTANYAAN	13						
3	JUMLAH RESPONDEN	30						
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	1950	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 13 X 30 = 1950					
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1270						
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	65,13						
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	487,5						
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4	
			0	488	975	1462,5	1950	

NO	ANALISA TOTAL SKOR Y :	HASIL	KETERANGAN					
1	SKOR TERTINGGI	5						
2	JUMLAH PERTANYAAN	11						
3	JUMLAH RESPONDEN	30						
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	1650	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 10 X 30 = 650					
5	TOTAL SKOR JAWABAN	984						
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	59,636						
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	412,5						
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4	Q4
			0	412,5	825	1238	1650	1650

Sumber : Pengolahan Data 2025