

**PENGARUH AKSES KEMUDAHAN DAN  
KEMANFAATAN APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL  
SERVICE (PDS) TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. PEGADAIAN CABANG TOMOHON**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**YIZRI INJILIA WONGKAR  
NIM. 21053078**



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

Yizri Injilia Wongkar, NIM. 21053078. 2025 **"Pengaruh Akses Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tomohon"**. Di bawah bimbingan Vekky Supit, SE., M.Si dan Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si.

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan signifikan dalam layanan keuangan, termasuk pada PT Pegadaian yang menghadirkan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah. Namun, tingkat kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi, melainkan juga oleh sejauh mana kemudahan dan kemanfaatan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian Cabang Tomohon. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada variabel dominan yang memberikan kontribusi terbesar dalam membentuk kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam pengembangan layanan digital perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 71 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi PDS. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS untuk menguji pengaruh baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh nyata terhadap kepuasan, dengan kemanfaatan sebagai variabel yang lebih dominan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun aspek kemudahan penting, manfaat nyata yang dirasakan nasabah dari aplikasi PDS lebih menentukan dalam menciptakan kepuasan. Oleh karena itu, PT Pegadaian perlu terus meningkatkan fitur-fitur aplikasi yang memberikan nilai tambah bagi nasabah, di samping menjaga aspek kemudahan penggunaannya.

Kata kunci: ***Kemudahan, Kemanfaatan, Pegadaian Digital Service, Kepuasan Nasabah, Layanan Digital.***

Yizri Injilia Wongkar, NIM. 21053078. 2025 ***"The Effect of Accessibility, Ease and Usefulness of the Pegadaian Digital Service (PDS) Application on Customer Satisfaction of PT. Pegadaian Tomohon Branch"***. D4 Business Management Study Program, Manado State Polytechnic. Thesis 2025. Under the guidance of Vekky Supit, SE., M.Si and Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si.

### **ABSTRACT**

*The development of digital technology has significantly transformed financial services, including PT Pegadaian, which introduced the Pegadaian Digital Service (PDS) application. This application is designed to provide easier access, time efficiency, and improved service quality for customers. However, customer satisfaction is not solely influenced by the availability of digital applications but also by the perceived ease of use and usefulness of such services. This study aims to analyze the effect of ease of use and usefulness of the PDS application on customer satisfaction at PT Pegadaian Tomohon Branch. In addition, this research seeks to identify the dominant variable that contributes most to customer satisfaction. The findings are expected to serve as an evaluation tool and provide insights for the company in developing its digital services. The research employed a quantitative method with descriptive and verification approaches. Data were collected through questionnaires distributed to 71 respondents who are users of the PDS application. The analysis techniques included validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, and F-test using SPSS software to examine both partial and simultaneous influences of the independent variables on customer satisfaction. The results show that ease of use and usefulness have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence satisfaction, with usefulness emerging as the dominant factor. These findings highlight that while ease of use is important, the actual benefits experienced by customers play a more crucial role in creating satisfaction. Therefore, PT Pegadaian should continue to improve application features that provide added value for customers, while also maintaining the simplicity and accessibility of the service.*

**Keywords:** *Ease of Use, Usefulness, Pegadaian Digital Service, Customer Satisfaction, Digital Service.*

## **MOTTO**

”Ora Et Labora”

Doakan Apa Yang Kamu Kerjakan,  
Kerjakan Apa Yang Kamu Doakan.

”Berkat Tuhan tidak pernah terlambat dan tidak akan salah tujuan. Kalau itu untukmu, pasti akan sampai padamu.”

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya.

(1 Korintus 10:13)

Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu,  
dan tidak ada rencana-Mu yang gagal.

(Ayub 42:2)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing :

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah, dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu dan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, jika bukan karena Tuhan penulis tidak bisa ada sampai saat ini.
2. Teruntuk cinta pertama dan panutanku Papa Markus Wongkar, dan Mama No'o Frelin Rompas yang selalu menjadi penyemangat penulis dan yang selalu menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terima kasih untuk kasih sayang yang tiada henti yang selalu papa & mama berikan bagi penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, terima kasih atas segala doa yang tiada henti bagi penulis, dan terima kasih selalu mengusahan apapun yang penulis inginkan. Papa dan mama memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun papa dan mama mampu mendidik, menyekolahkan, memotivasi, memberikan dukungan, dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Bahagia selalu, sehat selalu, dan panjang umur papa & mama, karena papa & mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
3. Teruntuk kaka & adik, Ka Brian, Ka Fandi, adik elisa serta kaka ipar penulis ka Yubil, dan ka Jesika. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses menempuh Pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, motivasi, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Teruntuk Keluarga besar Wongkar – Tambun dan Rompas – Wowor, terima kasih atas dukungan, doa, dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
5. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi yang selalu bersedia membantu, mendidik, dan memberikan arahan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk sahabat-sahabat masa kecil, Tessa Tilaar, Michelle Kakunsi, Alin Manorek, yang selalu ada menemani saat suka maupun duka, memberi doa, dukungan, motivasi, serta semangat yang luar biasa dari semasa kecil hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
7. Teruntuk teman-teman semasa kuliah Maicy, Putry, Praicy, Milan, Mourin, Tiara, teman-teman good girls, terima kasih telah menjadi teman terbaik yang selalu mendukung serta membantu penulis semasa kuliah, terima kasih telah menjadi teman terbaik. Sukses dan sehat selalu teman-teman.

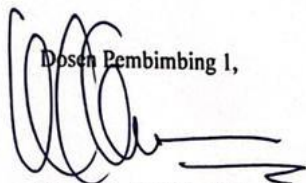
8. Terakhir, Terima kasih untuk diri saya sendiri wanita yang luar biasa yang boleh bertahan, berusaha keras dan mau untuk terus bangkit menyelesaikan masalah, melawan ketakutan, keraguan, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan akhirnya tak memutuskan untuk menyerah. Entah kenapa jalan ini rasanya dipersulit, namun Tuhan selalu beri kekuatan baru setiap waktu. Terima kasih telah berproses dan terus berprogres.

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yizri Injilia Wongkar  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,  


**Vekky Supit, SE., M.Si**  
NIP. 196411141990111002

Dosen Pembimbing 2,  


**Muhammad Kapa Bakary, SE., M.Si**  
NIP. 196408021994031002

Ketua Panitia,



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

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**PENGARUH AKSES KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN APLIKASI  
PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI PT. PEGADAIAN CABANG TOMOHON**

Oleh

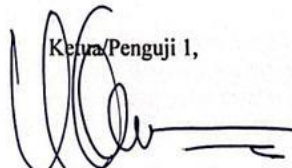
**Yizri Injilia Wongkar**

**NIM. 21053078**

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.M).

Pada tanggal, September 2025.

Ketua/Penguji 1,



**Vekky Supit, SE., M.Si**  
NIP. 196411141990111002

Penguji 2,



**Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si.MM**  
NIP. 196705161994031013

Penguji 3,



**Adelaida Joroh, SE., MM**  
NIP. 198401162018032001

Mengetahui,

Ketua Administrasi Bisnis



**Diana Rowcina S. Maramis, SE., M.Si**  
NIP. 197209152002122001



|                                                                                                                                                                                                       |                   |          |                    |           |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|--------------------|-----------|---------------------|
|  <b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b>  |                   |          |                    |           |                     |
| 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 : Yizri Injilia Wongkar  
 NIM : 21053078  
 Jurusan : Administrasi Bisnis  
 Program Studi : Manajemen Bisnis  
 Judul Skripsi : Pengaruh Akses Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon.

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, September 2025

Yang membuat pernyataan,

  
  
**Yizri Injilia Wongkar**  
 NIM. 21053078

FM-203 ed.A rev.0

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Yizri Injilia Wongkar  
NIM : 21 053 078  
Tempat, Tanggal Lahir : Mariri Lama, 21 Januari 2004  
Alamat : Dusun 3, Mariri satu, Poigar, Bolaang Mongondow  
Nama Ayah : Markus Wongkar  
Nama Ibu : No'o Frelin Rompas  
Daerah Asal : Bolaang Mongondow  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh akses kemudahan dan kemanfaatan  
aplikasi Pegadaian digital service (PDS) terhadap  
kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang  
Tomohon.  
Dosen Pembimbing : 1. Vekky Supit, SE., M.Si  
2. Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si  
Dosen Penguji : 1. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si.MM  
2. Adelaida Joroh, SE., MM  
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi : Senin, 22 September 2025

Manado, September 2025  
Mahasiswa

**Yizri Injilia Wongkar**  
NIM. 21 053 078

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkat serta rahmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini boleh selesai dengan segala baik. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan D4 Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi penelitian ini penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, S.H., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvi R. Kalele, S.E., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf E. G. Mait, S.T., M.T selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerjasama dan juga Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Rambing, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Vekky Supit, SE., M.Si, selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis, dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
11. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si.MM, selaku Dosen Penguji II.
12. Adelaida Joroh, SE.,MM, selaku Dosen Penguji III.
13. Segenap Bapak/Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis.
14. Mella Arsyad, Selaku Pimpinan PT Pegadaian Cabang Tomohon.
15. Semua Pegawai yang ada di PT.Pegadaian Cabang Tomohon.
16. Semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak sempat penulis sebutkan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, Penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan serta kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat berharap saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah dimasa yang akan datang.

Manado, September 2025  
Mahasiswa

**Yizri Injilia Wongkar**  
NIM. 21 053 078

## DAFTAR ISI

|                                                                             |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                                   | <b>i</b>                            |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                         | <b>ii</b>                           |
| <b><i>ABSTRACT</i>.....</b>                                                 | <b>iii</b>                          |
| <b>MOTTO.....</b>                                                           | <b>iv</b>                           |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                                    | <b>v</b>                            |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>                                  | <b>vii</b>                          |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....</b>                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ...</b>                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BIOGRAFI.....</b>                                                        | <b>xi</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                  | <b>xii</b>                          |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                     | <b>xiv</b>                          |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                    | <b>xvii</b>                         |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                   | <b>xix</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                | <b>xx</b>                           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                              | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                    | 1                                   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                              | 4                                   |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                                   | 5                                   |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat.....                                                 | 5                                   |
| <b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....</b>                              | <b>8</b>                            |
| 2.1 Konsep Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS) ..... | 8                                   |
| 2.1.1 Pengertian Kemudahan dan Kemanfaatan .....                            | 8                                   |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Dan Kemanfaatan.....        | 9                                   |
| 2.1.3 Indikator Kemudahan dan Kemanfaatan.....                              | 11                                  |
| 2.2 Konsep Kepuasan Nasabah.....                                            | 12                                  |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....                                      | 12                                  |
| 2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....                | 13                                  |
| 2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....                                       | 14                                  |
| 2.3 Hubungan Antar Konsep.....                                              | 15                                  |
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                                              | 16                                  |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Kerangka Pikir.....                                 | 19        |
| 2.5.1 Alur Pikir .....                                  | 19        |
| 2.6 Hipotesis .....                                     | 20        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>               | <b>21</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....                    | 21        |
| 3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian .....        | 21        |
| 3.2.1 Jenis Penelitian .....                            | 21        |
| 3.2.2 Metode Penelitian .....                           | 21        |
| 3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....        | 22        |
| 3.3.1 Jenis Data .....                                  | 22        |
| 3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....                     | 23        |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                            | 24        |
| 3.4.1 Populasi .....                                    | 24        |
| 3.4.2 Sampel.....                                       | 24        |
| 3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Pengukurannya..... | 25        |
| 3.5.1 Definisi Kemudahan (X1) .....                     | 25        |
| 3.5.2 Devinisi Kemanfaatan (X2).....                    | 26        |
| 3.5.3 Devinisi Kepuasan Nasabah (Y).....                | 27        |
| 3.6 Pengukuran Variabel.....                            | 28        |
| 3.7 Metode Analisis.....                                | 29        |
| 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....                | 30        |
| 3.7.2 Analisis Instrumen Jawaban Responden .....        | 30        |
| 3.7.3 Total Skor .....                                  | 31        |
| 3.7.4 Pengukuran Validitas dan Reabilitas.....          | 31        |
| 3.7.5 Uji Multikolinearitas .....                       | 33        |
| 3.7.6 Uji Heteroskedastisitas.....                      | 33        |
| 3.7.7 Analisis Korelasi.....                            | 34        |
| 3.7.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....             | 35        |
| 3.7.9 Pengujian Hipotesis .....                         | 36        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>39</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                       | 39        |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....                   | 39        |
| 4.1.2 VISI DAN MISI .....                               | 42        |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....             | 43        |
| 4.1.4 Uraian Pekerjaan (Job Description) .....         | 44        |
| 4.2 HASIL ANALISIS .....                               | 48        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                    | 48        |
| 4.2.2 Uji Validitas .....                              | 49        |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas .....                           | 52        |
| 4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif Statistik .....        | 54        |
| 4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden ..... | 58        |
| 4.2.4 Total Skor .....                                 | 63        |
| 4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....                          | 67        |
| 4.2.6 Analisis Regresi Berganda .....                  | 72        |
| 4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t dan Uji F .....        | 73        |
| 4.3 Pembahasan .....                                   | 78        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                             | <b>84</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                   | 84        |
| 5.2 Saran .....                                        | 85        |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Teks</b>                                                         | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1          | Penelitian Terdahulu.....                                           | 17             |
| 3.1          | Definisi Kemudahan (X1).....                                        | 26             |
| 3.2          | Definisi Kemanfaatan (X2).....                                      | 27             |
| 3.3          | Definisi Kepuasan Nasabah (Y).....                                  | 28             |
| 3.4          | Instrumen Skala Likert.....                                         | 29             |
| 3.5          | Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden.....   | 31             |
| 3.6          | Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....                        | 35             |
| 4.1          | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....                        | 47             |
| 4.2          | Data Nasabah Berdasarkan Kelompok Usia.....                         | 48             |
| 4.3          | Data Berdasarkan Pendidikan.....                                    | 48             |
| 4.4          | Uji Validasi Instrumen Variabel Kemudahan (X1).....                 | 49             |
| 4.5          | Uji Validasi Instrumen Jawaban Variabel Kemanfaatan (X2).....       | 50             |
| 4.6          | Uji Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....                    | 51             |
| 4.7          | Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemudahan (X1).....       | 52             |
| 4.8          | Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemanfaatan (X2).....     | 53             |
| 4.9          | Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | 54             |
| 4.10         | Deskriptif Variabel (X1), (X2), dan (Y).....                        | 55             |
| 4.11         | Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata -Rata Skor Jawaban.....     | 58             |
| 4.12         | Instrumen Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X1).....            | 58             |
| 4.13         | Instrumen Jawaban Responden Variabel Kemanfaatan (X2).....          | 60             |
| 4.14         | Instrumen Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....      | 61             |
| 4.15         | Analisis Total Skor Variabel Kemudahan (X1).....                    | 63             |
| 4.16         | Analisis Total Skor Variabel Kemanfaatan (X2).....                  | 65             |
| 4.17         | Analisis Total Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....              | 66             |
| 4.18         | Rangkuman Uji Independen Variabel (X1) dan (X2).....                | 71             |
| 4.19         | Persamaan Analisa Regresi.....                                      | 73             |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.20 Summary Output Coefficients Variabel Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....   | 75 |
| 4.21 Summary Output Coefficients Variabel Kemanfaatan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)..... | 76 |
| 4.22 Rangkuman Hasil Analisis Korelasi X1, X2, dengan Y dan diuji keberartiannya.....         | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Teks                                                                                                                              | Halaman |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1    | Alur Pikir.....                                                                                                                   | 19      |
| 4.1    | Struktur Organisasi Perusahaan.....                                                                                               | 42      |
| 4.2    | Total Skor Variabel Kemudahan (X1).....                                                                                           | 64      |
| 4.3    | Total Skor Variabel Kemanfaatan (X2).....                                                                                         | 65      |
| 4.4    | Total Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....                                                                                     | 67      |
| 4.5    | Normal P-plot Regresi Residual Standar.....                                                                                       | 69      |
| 4.6    | Gambar Histogram Korelasi dan Regresi Berganda Variabel Kemudahan<br>(X1) dan Kemanfaatan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)..... | 70      |
| 4.7    | Normal Scatterplot.....                                                                                                           | 72      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                    | Teks | Halaman |
|---------------------------------------------|------|---------|
| 1. Kuesioner Penelitian.....                |      | 93      |
| 2. Rekapitulasi Data Jawaban Responden..... |      | 98      |
| 3. Tabel Nilai T.....                       |      | 101     |
| 4. Tabel Statistik R Product Moment.....    |      | 104     |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan. Menurut Kotler dan Keller (2017:153), kemajuan teknologi tidak hanya menciptakan efisiensi, tetapi juga mengubah perilaku konsumen dalam mengakses dan menggunakan layanan. Dalam konteks layanan keuangan, masyarakat modern semakin menuntut layanan yang cepat, praktis, serta dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu. Digitalisasi pun menjadi strategi utama perusahaan untuk menjaga daya saing dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Di Indonesia, proses digitalisasi layanan keuangan berkembang sangat pesat dalam satu dekade terakhir. Lembaga keuangan non-bank seperti PT. Pegadaian turut mengambil peran dengan meluncurkan Pegadaian Digital Service (PDS) pada tahun 2018. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi layanan gadai, pembayaran angsuran, pembelian emas, hingga tabungan emas secara daring melalui perangkat seluler. Data resmi Pegadaian mencatat bahwa pada akhir tahun 2023, aplikasi PDS telah menjangkau lebih dari enam juta pengguna dengan nilai transaksi mencapai Rp14,54 triliun. Angka tersebut menunjukkan bahwa layanan digital semakin menjadi kebutuhan primer masyarakat (Tempo, 2024:5).

Meski demikian, meningkatnya jumlah pengguna aplikasi PDS tidak serta-merta menggambarkan kepuasan nasabah. Menurut Oliver (2019:102), kepuasan

konsumen terbentuk ketika persepsi terhadap kinerja layanan sesuai atau melampaui harapan yang dimiliki. Artinya, meskipun aplikasi digunakan secara luas, jika kemudahan maupun manfaat yang dirasakan tidak sesuai ekspektasi, maka kepuasan nasabah tidak tercapai. Hal ini juga ditegaskan oleh Lovelock dan Wright (2021:88) bahwa kepuasan pelanggan bersifat subjektif, dipengaruhi oleh pengalaman nyata, persepsi emosional, serta kualitas hubungan yang dirasakan selama menggunakan layanan.

Dalam konteks penggunaan aplikasi PDS, dua aspek penting yang sering menjadi ukuran nasabah adalah kemudahan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*). Davis (1989:320) dalam *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi bebas dari kesulitan, sedangkan kemanfaatan adalah sejauh mana teknologi dianggap mampu meningkatkan efektivitas dan kinerja pengguna. Kedua faktor ini sangat menentukan penerimaan teknologi serta membentuk pengalaman yang memengaruhi kepuasan.

Fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian Cabang Tomohon memperlihatkan hal yang serupa. Cabang ini melayani nasabah dari berbagai latar belakang, termasuk kelompok usia produktif dan lanjut usia, dengan tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Sebagian nasabah merasa terbantu dengan adanya aplikasi PDS karena dapat menghemat waktu dan memberikan fleksibilitas dalam bertransaksi. Namun, masih terdapat keluhan terkait kesulitan teknis, kendala koneksi, hingga kurangnya pemahaman dalam penggunaan fitur tertentu. Hal ini menunjukkan

adanya kesenjangan pengalaman nasabah dalam mengoperasikan aplikasi, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan.

Berdasarkan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada 71 responden di Cabang Tomohon, diperoleh hasil bahwa kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Selain itu, kemanfaatan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Fitur-fitur aplikasi yang memberikan efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, serta akses informasi yang cepat terbukti meningkatkan pengalaman positif nasabah. Hasil uji simultan memperlihatkan bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama memengaruhi kepuasan secara signifikan, dengan kemanfaatan sebagai variabel dominan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Mukhtisar et al. (2021:47) yang menekankan bahwa persepsi manfaat teknologi berperan lebih besar dibandingkan kemudahan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital. Artinya, meskipun kemudahan penting, kepuasan lebih erat kaitannya dengan manfaat nyata yang benar-benar dirasakan nasabah dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi PDS sudah dirancang agar mudah digunakan, manfaat nyata yang diberikan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk mengkaji lebih dalam pengaruh akses kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian

Cabang Tomohon, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital Pegadaian.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan data hasil penelitian, beberapa fokus utama dari permasalahan ini mencakup beberapa hal berikut:

1. Meskipun kemudahan penggunaan aplikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kenyataannya masih ada sebagian nasabah yang merasa kesulitan dalam mengakses atau mengoperasikan fitur tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan belum sepenuhnya dirasakan merata oleh seluruh nasabah, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital atau usia lanjut.
2. Manfaat aplikasi PDS yang terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah tidak selalu dirasakan sama oleh semua pengguna. Nasabah yang aktif menggunakan berbagai fitur lebih merasakan nilai tambah dari aplikasi, sementara nasabah dengan intensitas penggunaan rendah cenderung belum merasakan manfaat secara optimal.
3. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menandakan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi keduanya yang saling melengkapi.
4. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

menandakan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi keduanya yang saling melengkapi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Merujuk pada permasalahan yang telah teridentifikasi, maka dirumuskan pertanyaan penelitian untuk mengarahkan fokus kajian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon?
2. Bagaimana pengaruh kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara simultan terhadap kepuasan nasabah?
4. Variabel manakah yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah, kemudahan atau kemanfaatan?

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1) TUJUAN**

Penelitian ini diarahkan untuk memenuhi beberapa fokus tujuan mencakup:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon.

2. Untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah antara kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

## **2) MANFAAT**

Manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan penelitian ini meliputi :

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini menjadi sarana untuk menambah wawasan, memperdalam pemahaman mengenai penerapan teori dalam praktik nyata, serta mengembangkan kemampuan analisis dalam bidang manajemen dan layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman empiris yang bermanfaat bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah secara sistematis dan bertanggung jawab.

### **2. Bagi Pihak Akademik**

Output yang diperoleh melalui penelitian ini memberikan dasar yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk riset berikutnya serta tambahan maupun pembandingan dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang

berkaitan dengan pengaruh kemudahan dan manfaat layanan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap tingkat kepuasan nasabah.

### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini menyajikan informasi yang berguna dan dapat dijadikan dasar untuk evaluasi serta pertimbangan dalam menangani isu-isu yang berhubungan dengan kemudahan dan manfaat penggunaan aplikasi pegadaian pada tingkat kepuasan nasabah, khususnya di PT Pegadaian Cabang Tomohon.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Konsep Kemudahan Dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital (PDS)**

Pemanfaatan teknologi digital ditunjukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, epektifitas transaksi, dan kenyamanan nasabah. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah salah satu bentuk digitalisasi layanan pegadaian yang memungkinkan nasabah melakukan transaksil, pembelian emas, pembayaran cicilan, serta memperoleh informasi layanan daring. Untuk menilai penerimaan kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), digunakan dua variabel utama : Kemudahan dan Kemanfaatan penggunaan aplikasi.

##### **2.1.1 Pengertian Kemudahan dan Kemanfaatan**

Kemudahan dan kemanfaatan merupakan dua komponen utama dalam proses penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), kemudahan merujuk pada tingkat kenyamanan dan keserhanaan yang dirasakan nasabah saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Dalam *Technology Acceptance Model* kemudahan adalah persepsi bahwa teknologi tidak sulit untuk digunakan dan mendukung pengalaman pengguna yang nyaman.

Kemanfaatan adalah sejauh mana aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dianggap memberi manfaat nyata bagi pengguna, seperti mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean fisik, efisiensi waktu, serta memberikan akses informasi secara instan.

Kemudahan dan kemanfaatan aplikasi sangat menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam organisasi. Jika pengguna merasa nyaman dan mendapatkan manfaat nyata, maka teknologi tersebut akan lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika aplikasi dirasa menyulitkan atau tidak sesuai dengan kebutuhan, maka penggunaan akan menurun dan kepuasan pengguna turut terpengaruh.

Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai representasi dari layanan digital Pegadaian memiliki karakteristik yang dapat diukur melalui dua aspek ini. Kemudahan dalam penggunaan akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan, sementara kemanfaatan memberikan kontribusi langsung terhadap efisiensi dan efektivitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

### **2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Dan Kemanfaatan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) antara lain :

#### **1. Literasi digital pengguna :**

Nasabah dengan literasi digital rendah, terutama di kalangan lanjut usia, cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal (Gunawan, 2025), akan tetapi semakin tinggi pemahaman pengguna terhadap teknologi, semakin besar kemungkinan mereka menilai aplikasi mudah dan bermanfaat.

2. Ketersedian perangkat dan akses internet

Kemudahan dan kemanfaatan aplikasi sangat bergantung pada perangkat yang digunakan dan kualitas koneksi internet.

3. Stabilitas sistem dan keandalan teknologi

Aplikasi yang sering mengalami gangguan teknis, seperti error atau lambat, akan menurunkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan.

4. Kepercayaan terhadap keamanan data

Nasabah cenderung menilai kemanfaatan aplikasi berdasarkan tingkat keamanan informasi pribadi yang disimpan. Razak et al. (2020) menegaskan bahwa persepsi terhadap keamanan digital berpengaruh langsung terhadap keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

5. Pengalaman dan kebiasaan pengguna

Nasabah yang terbiasa menggunakan teknologi akan lebih cepat beradaptasi dan menganggap aplikasi mudah digunakan. Sebaliknya, pengguna baru atau lansia cenderung membutuhkan waktu lebih lama dan pendampingan untuk memahami cara kerja aplikasi.

Faktor-faktor ini saling berkaitan, sehingga keberhasilan implementasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi pada kesiapan lingkungan pengguna.

### 2.1.3 Indikator Kemudahan dan Kemanfaatan

#### 1. Indikator kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

##### a) Aplikasi mudah dipelajari.

Menunjukkan bahwa pengguna bisa memahami cara kerja aplikasi tanpa pelatihan khusus. Dalam konteks Pegadaian, ini penting karena tidak semua nasabah familiar dengan layanan digital.

##### b) Tampilan dan navigasi aplikasi mudah dipahami.

Antar muka yang sederhana memungkinkan pengguna menavigasi fitur seperti cek saldo, transaksi, atau simulasi gadai dengan cepat dan tanpa kebingungan.

##### c) Penggunaan fitur dapat dilakukan secara mandiri.

Nasabah dapat menggunakan aplikasi untuk kebutuhan finansial tanpa harus bertanya kepada petugas atau orang lain.

Sumber : *Technology Acceptance Model(TAM)* – Davis (1989).

#### 2. Indikator kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)

##### a) Aplikasi mempercepat proses transaksi dan pelayanan nasabah.

Penggunaan aplikasi PDS memungkinkan nasabah melakukan transaksi seperti pembayaran, penebusan, atau simulasi gadai tanpa harus datang ke cabang, sehingga lebih efisien.

##### b) Aplikasi mempermudah nasabah mengatur waktu dan aktivitas.

Dengan fitur digital, pengguna bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, menghemat waktu perjalanan dan antrean.

##### c) Aplikasi memberikan manfaat nyata untuk keuangan nasabah.

Fitur-fitur seperti riwayat transaksi, simulasi pinjaman, dan akses saldo membantu nasabah dalam membuat keputusan finansial yang lebih bijak.

*Sumber : Davis (1989), Moslehpour (2018).*

## **2.2 Konsep Kepuasan Nasabah**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan. Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan positif yang muncul setelah nasabah membandingkan harapan mereka terhadap suatu layanan dengan pengalaman yang mereka rasakan. ”Pandangan Oliver, (2019) dalam Susanto & Umam, (2020)”, jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak dipenuhi harapan, maka akan timbul rasa kecewa.

Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan nasabah adalah hasil evaluasi terhadap kinerja produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal. Ketika kinerja layanan melampaui harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan berpotensi menciptakan loyalitas. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada hasil akhir transaksi, tetapi juga pada kemudahan proses, kecepatan layanan, dan kenyamanan penggunaan aplikasi.

Lovelock dan Wright (2021), menambahkan bahwa kepuasan nasabah bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh faktor emosional, seperti rasa dihargai, kepercayaan terhadap sistem, dan pengalaman interaksi dengan layanan. Oleh karena itu,

perusahaan perlu memahami bahwa kepuasan tidak hanya berasal dari aspek teknis, tetapi juga dari kualitas hubungan antara penyedia layanan dan pengguna.

Kepuasan nasabah juga memiliki dampak jangka panjang terhadap keberlangsungan suatu bisnis. Penelitian oleh Ramdan et al, (2021), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang ditinggi berkontribusi langsung terhadap loyalitas nasabah, pengurangan keluhan, dan peningkatan citra perusahaan. Dalam konteks pegadaian, kepuasan nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan dan memperluas adopsi layanan digital.

Dengan demikian, konsep kepuasan nasabah dalam penelitian ini merujuk pada persepsi positif yang timbul dari pengalaman menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS), yang dipengaruhi oleh kemudahan akses, manfaat yang dirasakan, serta kualitas interaksi digital yang diberikan oleh PT. Pegadaian Cabang Tomohon.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah :

#### **1) Kualitas pelayanan**

Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif menjadi penentu utama kepuasan. Menurut penelitian Anisa et al, (2023), kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah.

## 2) Kemudahan akses dan penggunaan

Aplikasi yang mudah digunakan, tidak rumit, dan dapat diakses kapan saja akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Mukhtisar et al, (2021), menyatakan kemudahan teknologi sangat berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital.

## 3) Kemanfaatan teknologi

Manfaat nyata yang dirasakan nasabah dari penggunaan aplikasi seperti kemudahan dalam bertransaksi, cepat mendapatkan akses informasi, dan efisiensi waktu dapat menjadi faktor yang sangat penting untuk membentuk kepuasan.

## 4) Keamanan dan kepercayaan sistem

Nasabah cenderung merasa puas jika aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjamin keamanan data dan transaksi.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah**

Terdapat beberapa indikator utama kepuasan nasabah yang sangat penting, adalah sebagai berikut :

#### 1) Indikator Kepuasan Nasabah

##### a) Kesesuaian Harapan dan Kinerja Layanan

Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan pelanggan. Jika aplikasi PDS mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah, maka kepuasan akan tercapai.

b) Niat Menggunakan Kembali (*Repurchase Intention*)

Pelanggan yang puas cenderung akan menggunakan kembali layanan yang sama. Dalam konteks aplikasi PDS, kepuasan mendorong nasabah untuk terus memanfaatkan aplikasi dalam transaksi berikutnya.

c) Rekomendasi Positif (*Word-of-Mouth*)

Kotler menekankan bahwa pelanggan yang puas akan menyebarkan pengalaman positif kepada orang lain. Ini menjadi indikator penting dalam membangun citra dan kepercayaan terhadap layanan digital.

Sumber : Kotler & Keller – Indikator kepuasan nasabah.

## 2.3 Hubungan Antar Konsep

Kemudahan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berperan sebagai faktor awal yang mendorong kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Ketika aplikasi dirasakan mudah dipahami dan digunakan, maka nasabah cenderung tidak mengalami hambatan teknis. Kemudahan ini mempengaruhi persepsi positif terhadap aplikasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan layanan.

Kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) merujuk pada seberapa besar manfaat yang dirasakan nasabah dari penggunaan aplikasi dalam kehidupan finansial mereka. Jika aplikasi dianggap memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kemudahan transaksi, maka kemanfaatan tersebut akan memperkuat kepuasan nasabah. Manfaat yang nyata dapat memperkuat loyalitas terhadap layanan digital yang diberikan.

Kepuasan nasabah muncul sebagai respon akhir terhadap interaksi mereka dengan aplikasi. Kemudahan dan kemanfaatan bertindak sebagai variabel yang membentuk persepsi layanan, dan hasilnya tercermin dalam tingkat kepuasan. Artinya, semakin mudah dan bermanfaat aplikasi digunakan oleh nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan Pegadaian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan berperan sebagai variabel bebas yang mempengaruhi variabel terkait, yaitu kepuasan nasabah. Hubungan ini bersifat saling mendukung, di mana aplikasi dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan navigasi serta manfaat praktis akan berkontribusi pada terciptanya pengalaman layanan yang memuaskan.

## **2.4 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pendukung penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| <b>JUDUL</b>                                                                                            | <b>PENELITI<br/>(TAHUN)</b>            | <b>METODE</b>          | <b>HASIL</b>                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian cabang curup | Indryani, Istan, & Citra puspa. (2024) | Penelitian kuantitatif | Kemudahan tidak berpengaruh secara persial, namun kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, secara simultan keduanya berpengaruh signifikan. |
| Pengaruh aplikasi PDS dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di cabang pekan baru                     | Dyah Desanthy et al. (2023)            | Penelitian Kuantitatif | Aplikas i PDS berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, meski pun masih ditemukan kendala teknis.                                                       |
| Peran kualitas layanan aplikasi PDS terhadap hubungan nasabah pegadaian                                 | Iqbal & Mayasari (2024)                | Penelitian kuantitatif | Dimensi kemudahan dan manfaat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah secara signifikan.                                                                 |
| Penerapan PDS dalam mempermudah nasabah bertransaksi di cabang jember                                   | Wirawan (2023)                         | Penelitian Kualitatif  | PDS mempermudah transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan digital yang fleksibel.                                                           |
| Pengaruh persepsi kemudahan dan kegunaan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan PDS      | Kurniasari (2023)                      | Penelitian kuantitatif | Kemudahan dan kegunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi, yang berkorelasi dengan kepuasan.                                         |
| Pengaruh aplikasi PDS dan kualitas pelayanan                                                            | Deshanty et al (2023)                  | Penelitian kuantitatif | Aplikasi PDS dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan                                                                                                   |

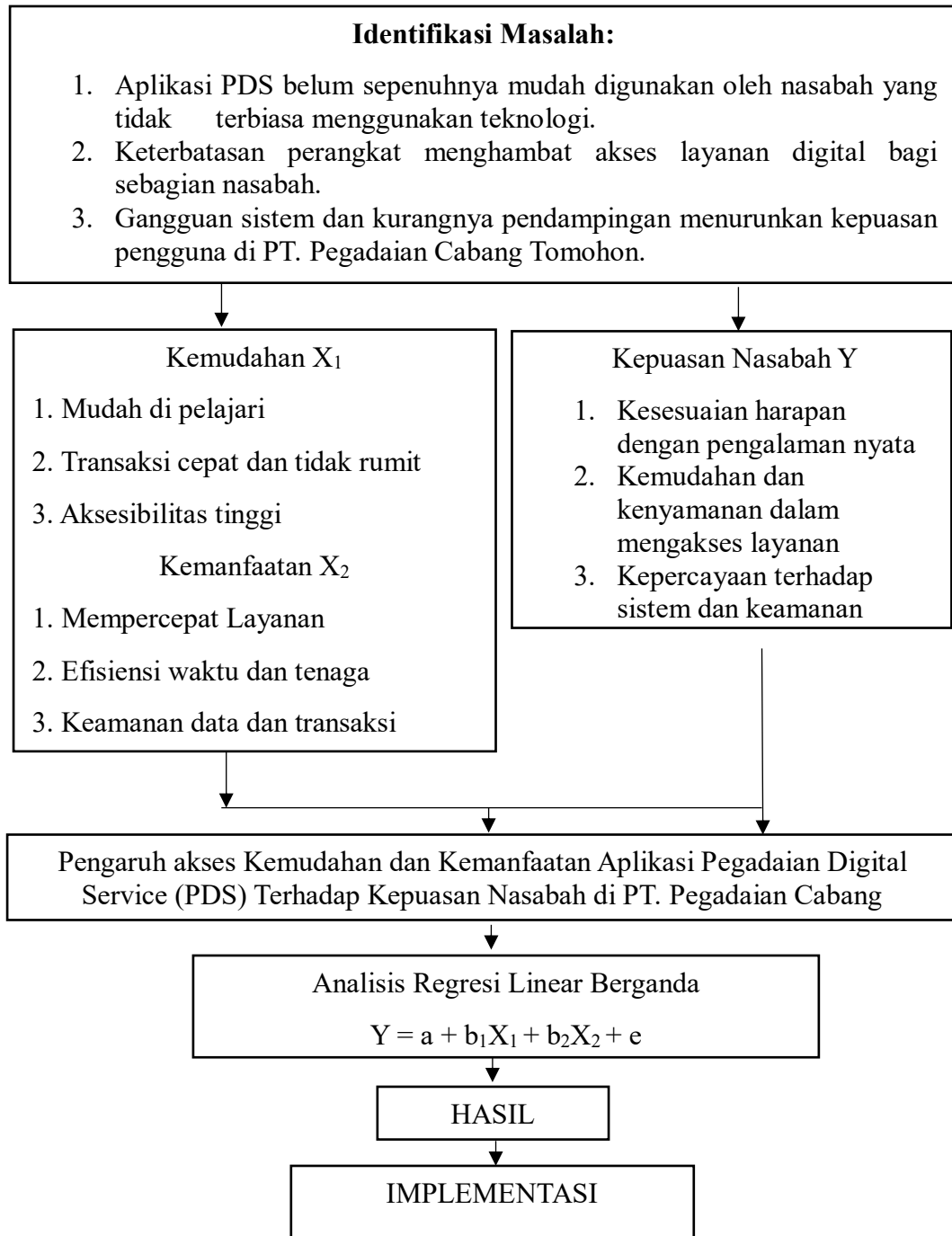
|                                                                                                                                  |                                                   |                        |                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| terhadap kepuasan konsumen                                                                                                       |                                                   |                        | signifikan terhadap kepuasan konsumen.                                                                                                                                                   |
| Analisi kepuasan nasabah dalam penerapan aplikasi PDS dengan model TAM                                                           | Prasetyo utomo & Ricki sastra (2021)              | Penelitian kuantitatif | Persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna PDS.                                                                                        |
| Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi PDS terhadap kepuasan nasabah di cabang jember                                       | Farajun rizka (2019)                              | Penelitian Kuantitatif | Kemanfaatan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan kemudahan tidak berpengaruh secara persial.                                                                        |
| Pengaruh Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan maxim di bandar lampung                  | Ahmad Irfansyah (2022)                            | Penelitian Kuantitatif | Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara signifikan, sedangkan kualitas layanan tidak. Artinya, kemudahan operasional dinilai lebih penting oleh pelanggan transportasi digital. |
| Pengaruh penggunaan aplikasi pegadaian digital dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pegadaian Wilayah Semarang | Ilyas dirgantara, I.M.B., & Januardi, N.V. (2022) | Penelitian Kuantitatif | Penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh signifikan, menegaskan pentingnya kombinasi teknologi dan pelayanan langsung dalam mendorong kepuasan.                  |

---

*Sumber : diolah oleh peneliti, 2025*

## 2.5 Kerangka Pikir

### 2.5.1 Alur Pikir



Sumber: Pengolahan Data 2025.

Gambar 2.1 Alur Pikir.

Alur pikir merupakan tempat dari keseluruhan proses penelitian yang akan dilakukan. Proses penelitian dituangkan dalam bentuk miniatur agar dapat secara mudah melihat proses penelitian selanjutnya yang akan dilakukan oleh peneliti. Dari gambar alur pikir di atas terlihat bahwa pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) berpengaruh signifikan dalam kepuasan nasabah.

Rumus Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah

X<sub>1</sub> : Kemudahan

X<sub>2</sub> : Kemanfaatan

a : Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien pengaruh masing-masing variabel

e : Error

## 2.6 Hipotesis

Adapun Hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. H<sub>1</sub> : Diduga Kemudahan penggunaan aplikasi PDS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. H<sub>2</sub> : Diduga Kemanfaatan aplikasi PDS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. H<sub>3</sub> : Diduga Kemudahan dan Kemanfaatan aplikasi PDS berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon yang beralamat di Jl. Kakaskasen, Kec. Tomohon Utara, Kota Tomohon, Sulawesi Utara. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 30 Januari 2025 sampai 10 September 2025. Alasan memilih PT. Pegadaian Cabang Tomohon sebagai tempat penelitian karena menjadi tempat pelaksanaan kegiatan magang.

#### **3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Terkait dengan jenis penelitian dalam proposal ini, jika dilihat dari rancangan penelitian maka dapat digolongkan ke penelitian kuantitatif, yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya, (Arikunto 2006:12).

##### **3.2.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Metode Penelitian Lapangan**

Metode ini adalah cara mengumpulkan data dengan datang langsung ke tempat penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

## 2. Metode Deskriptif

Proses pendeskripsian mengenai kejadian yang diamati selama terjadi pada perusahaan berdasarkan objek penelitian yang diteliti.

## 3. Metode Penelitian Kepustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan kepercayaan terhadap minat bertransaksi, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

### **3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan secara langsung di perusahaan atau instansi yang menjadi objek penelitian. Peneliti memperoleh data melalui observasi, dengan tujuan mendapatkan informasi langsung dari responden. Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah peneliti sendiri sebagai bahan analisis.

##### 2) Data Sekunder

Menurut Malholtra (2004:85), sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan tidak hanya untuk tujuan riset, tetapi juga untuk tujuan lain. Data

sekunder diperoleh dari berbagai macam bacaan baik berupa jurnal, dokumen, dan buku-buku lain yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.3.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang di ambil dalam penelitian ini adalah :

#### **1) Kuesioner**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang relevan dan mudah dipahami, sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh informasi langsung dari responden secara sistematis.

#### **2) Observasi**

Dimana mengumpulkan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti, dalam hal ini peengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi pegadaian digital service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon. Dan observasi ini dilakukan mulai dari tanggal 30 Januari – 13 September 2025.

#### **3) Studi Pustaka**

Teknik kepustakaan merupakan cara pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat di ruang kepustakaan, seperti koran, buku-buku, majalah, naskah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kinerja, Koentjaraningrat (1983 : 420).

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono 2017:215, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 250 nasabah yang memakai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Tomohon.

#### 3.4.2 Sampel

Dalam kondisi populasi yang sangat besar akan sulit untuk menggunakan semua populasi yang ada. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan sampel agar lebih efektif. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiono (2018:136), *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *convenience sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam menentukan banyaknya sampel yang akan digunakan dengan rumusnya yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

$n$  : ukuran sampel yang akan dicari

$N$  : Ukuran populasi

$e$  : *margin of error* (besaran kesalahan yang ditetapkan)

Dengan menggunakan rumus Slovin diatas, maka penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{250}{1 + 250 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{250}{1 + 250 (0,01)}$$

$$n = \frac{250}{3,5}$$

$$n = 71,425$$

Dari hasil akhir pada perhitungan di atas diperoleh sampel sebanyak 71,425 dan dibulatkan menjadi 71. Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 71 orang (responden).

### **3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Pengukurannya**

#### **3.5.1 Definisi Kemudahan (X1)**

Kemudahan adalah sejauh mana nasabah merasa bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi dapat dilakukan dengan mudah, tidak rumit, dan tanpa membutuhkan usaha yang besar.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Kemudahan (X<sub>1</sub>)**

| Variabel                    | Definisi Oprasional                                                                                                                                                         | Indikator                                       | Sub Indikator                                                                                           | Item |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KEMUDAHAN (X <sub>1</sub> ) | Kemudahan adalah sejauh mana nasabah merasa bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi dapat dilakukan dengan mudah, tidak rumit, dan tanpa membutuhkan usaha yang besar. | Aplikasi mudah dipelajari                       | Saya merasa aplikasi PDS memiliki tampilan yang memudahkan nasabah memahami cara penggunaannya.         | 1    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Proses awal penggunaan (login dan akses fitur) dapat dimengerti tanpa bantuan orang lain.               | 2    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Petunjuk atau informasi dalam aplikasi cukup jelas untuk membantu saya menggunakannya dengan cepat.     | 3    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Tampilan antar muka dari aplikasi PDS terlihat rapi dan tidak Membingungkan.                            | 4    |
|                             |                                                                                                                                                                             | Tampilan dan navigasi aplikasi mudah dipahami   | Saya dapat dengan mudah menemukan fitur atau layanan yang dibutuhkan dalam aplikasi.                    | 5    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Navigasi dalam aplikasi terasa intuitif dan tidak memerlukan banyak usaha untuk dipahami.               | 6    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Ikon, menu, dan tombol dalam aplikasi ditampilkan secara jelas dan mudah dimengerti.                    | 7    |
|                             |                                                                                                                                                                             | Penggunaan fitur dapat dilakukan secara mandiri | Saya dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, pembayaran melalui aplikasi tanpa bantuan orang lain. | 8    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Aplikasi PDS memungkinkan saya menyelesaikan kebutuhan layanan tanpa datang ke kantor.                  | 9    |
|                             |                                                                                                                                                                             |                                                 | Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fitur aplikasi secara mandiri                    | 10   |

*Sumber: Davis (1989) – Technology Acceptance Model (TAM), diolah oleh peneliti.*

### 3.5.2 Devinisi Kemanfaatan (X<sub>2</sub>)

Kemanfaatan adalah sejauh mana aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dianggap memberi manfaat nyata bagi nasabah, seperti mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean fisik, efisiensi waktu, serta memberikan akses informasi secara instan.

**Tabel 3.2**  
**Definisi Kemanfaatan (X<sub>2</sub>)**

| Variabel                      | Definisi Oprasional                                                                                                                                                                                                                                   | Indikator                                                 | Sub Indikator                                                                        | Item |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KEMANFAATAN (X <sub>2</sub> ) | Kemanfaatan adalah sejauh mana aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dianggap memberi manfaat nyata bagi nasabah, seperti mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean fisik, efisiensi waktu, serta memberikan akses informasi secara instan. | Aplikasi mempercepat proses transaksi                     | Aplikasi PDS mempercepat proses layanan tanpa antre atau menunggu lama.              | 1    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Saya dapat menyelesaikan transaksi pembayaran lebih cepat melalui aplikasi.          | 2    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Saya dapat melakukan transaksi kapan saja melalui aplikasi PDS.                      | 3    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       | Aplikasi mempermudah nasabah mengatur waktu dan aktivitas | Aplikasi PDS membantu saya mengatur aktivitas tanpa terganggu oleh urusan keuangan.  | 4    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Saya tidak perlu datang ke kantor karena semua layanan dapat diakses lewat aplikasi. | 5    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Aplikasi yang fleksibel dalam Mengatur transaksi.                                    | 6    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       | Aplikasi memberi manfaat nyata untuk keuangan nasabah     | Aplikasi membantu saya memantau dan mengelola transaksi keuangan secara teratur.     | 7    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Aplikasi PDS memberikan saya informasi yang berguna untuk merencanakan keuangan.     | 8    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Aplikasi PDS membantu saya merencanakan transaksi keuangan dengan lebih baik.        | 9    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           | Saya merasa aman melakukan transaksi melalui aplikasi PDS                            | 10   |

*Sumber: Davis (1989), Moslehpour et al. 2018, diolah oleh peneliti.*

### 3.5.3 Devinisi Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan tingkat kesesuaian antara harapan awal nasabah terhadap suatu layanan dan pengalaman aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan / aplikasi tersebut. Kepuasan ini ditunjukkan

melalui penilaian terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, serta keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasi layanan kepada orang lain.

**Tabel 3.3**  
**Definisi Kepuasan Nasabah**

| Variabel             | Definisi Oprasional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indikator                                       | Sub Indikator                                                                                         | Item |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KEPUASAN NASABAH (Y) | Kepuasan nasabah merupakan tingkat kesesuaian antara harapan awal nasabah terhadap suatu layanan dan pengalaman aktual yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan / aplikasi tersebut. Kepuasan ini ditunjukkan melalui penilaian terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, serta keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasi layanan kepada orang lain. | Kesesuaian harapan dan kinerja layanan          | Saya merasa kualitas layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan layanan. | 1    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Aplikasi atau layanan ini mudah digunakan seperti yang saya harapkan.                                 | 2    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Respons dari layanan terhadap pertanyaan atau keluhan saya sesuai dengan ekspektasi saya.             | 3    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Pengalaman saya dalam menggunakan layanan ini sesuai dengan harapan saya sebelumnya.                  | 4    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Saya berniat untuk terus menggunakan layanan ini di masa mendatang.                                   | 5    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Niat menggunakan kembali (Repurchase Intention) | Saya lebih memilih layanan ini dibandingkan layanan serupa lainnya.                                   | 6    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Kepuasan saya terhadap layanan ini membuat saya ingin menggunakannya kembali.                         | 7    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Saya memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan ini meskipun ada alternatif lain.              | 8    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Rekomendasi Positif                             | Saya bersedia merekomendasikan layanan ini kepada teman, keluarga, atau orang lain.                   | 9    |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 | Saya cenderung memberikan ulasan positif tentang layanan ini di media sosial atau platform publik.    | 10   |

*Sumber : indikator kepuasan nasabah menurut Philip Kotler; diolah oleh peneliti. 2025.*

### 3.6 Pengukuran Variabel

Teknik pemberian skor secara umum yang digunakan dalam kuisioner penelitian menggunakan teknik skala Likert. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. . Sehingga dalam

penelitian ini penulis menggunakan teknik Likert. Untuk kepentingan penelitian maka peneliti memberikan 5 referensi jawaban kepada para responden dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Instrumen Skala Likert**

| No. | Pertanyaan                | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1   | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2   | Setuju (S)                | 4    |
| 3   | Kurang Setuju (KS)        | 3    |
| 4   | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5   | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

*Sumber: Sugiyono, 2005*

### 3.7 Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kemudahan ( $X_1$ ), Kemanfaatan ( $X_2$ ) dan Kepuasan nasabah ( $Y$ ) digunakan analisis korelasi dan regresi linear berganda yang merupakan metode statistik umum digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), yang merupakan paket program aplikasi computer untuk mengelola dan menganalisis data statistik. SPSS dapat dikatakan sebagai sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data.

### 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menghitung dan menggambarkan distribusi seluruh jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan masing-masing variabel yang diteliti. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penyebaran data pada variabel  $X_1, X_2$ , 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 Analisis Instrumen Jawaban Responden

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yaitu Kemudahan ( $X_1$ ), dan Kemanfaatan ( $X_2$ ) dan satu variabel dependent Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Sebelum memberikan penilaian terhadap instrument jawaban responden maka dibuatkan kategori penilaian terlebih dahulu dalam menghitung interval sebagai berikut :

$$C = \frac{X_n - X_1}{K}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Keterangan :

$C$  = Interval

$X_n$  = Nilai Tertinggi

$X_1$  = Nilai Terendah

$K$  = Jumlah kelas

(Sumber : Supranto, 2006:64)

Jadi perhitungannya adalah :

Setelah besar intrerval diketahui kemudian dibuatkan rentang skalanya sehingga kategori yang diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 3.5**  
**Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden**

| 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   | 3,53 - 4,21         | Baik        | B    |
| 5   | 4,22 - 5,00         | Sangat Baik | SB   |

*Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025*

### 3.7.3 Total Skor

Menghitung semua jawaban dari responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baiknya tanggapan responden terhadap instrumen yang dijalankan. Total skor juga bisa menggambarkan seberapa baiknya variabel penelitian yang sedang terjadi dalam fenomena penelitian yang sedang diteliti ini. Untuk mengukur Total Skor dengan menggunakan ukuran Quartil dan Rumus Prosentase sebagai berikut :

$$TOTAL\ SKOR = \frac{n}{y} \times 100$$

### 3.7.4 Pengukuran Validitas dan Reabilitas

#### 1. Uji Validitas

Menurut Zaenal Arifin (2012), Validitas adalah suatu derajat ketepatan/kelayakan instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan valid. Akan disebut valid jika objek yang diteliti benar-benar terjadi berdasarkan data yang terkumpul.

Pengujian validitas menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = nilai korelasi x dan y

N = jumlah sampel

X = nilai per butir

Y = total nilai kuisisioner masing-masing responden

## 2. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan adalah reliabel. Reliabel apabila pengukuran memberikan hasil data yang sama dalam unsur waktu yang berbeda. Uji reabilitas menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh *Alpha Cronbach*. Dimana  $\alpha$  dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2005). Jadi jika angka reabilitas melebihi angka 0,6 maka penilaian dianggap reliabel sehingga hasil kuisisioner dapat dipercaya dan dapat digunakan. Sebaliknya, jika angka reabilitas kurang dari angka 0,6 maka penilaian dianggap tidak reliabel sehingga hasil kuisisioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ditandai dengan

residual yang terdistribusi secara normal. Salah satu cara untuk menilai normalitas residual adalah dengan mengamati sebaran titik-titik pada grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Jika titik-titik tersebut menyebar di sekitar garis diagonal dan membentuk pola yang mengikuti garis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016). Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan melalui metode Kolmogorov-Smirnov. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah: jika nilai signifikansi (Sig.) atau Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka residual dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data residual tidak mengikuti distribusi normal (Santoso, 2013).

### **3.7.5 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Dilakukan dengan cara menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling berkorelasi (diatas 0,9) dan nilai R<sup>2</sup> yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi, dan nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factor) > 10 maka mengindikasikan adanya multikolinieritas, Imam Ghozali (2006).

### **3.7.6 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar), Ghozali (2018:120).

Adapun untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas maka digunakan dasar analisis sebagai berikut, Ghozali (2011 : 105) :

1. Jika titik-titiknya membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hasilnya masalah heteroskedastisitas.

### 3.7.7 Analisis Korelasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisa korelasi sederhana pearson, karena hanya terdapat dua variabel utama X : Kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian digital service (digabungkan sebagai satu variabel bebas) dan Y : Kepuasan nasabah (Sebagai variabel terikat). Formula Korelasi Pearson :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

$r$  = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

$n$  = Banyaknya pasangan antara X dan Y

$\Sigma x$  = Total jumlah dari variabel X

$\Sigma y$  = Total jumlah dari variabel Y

$\Sigma x^2$  = Kuadrat dari total jumlah variabel

$\Sigma y^2$  = Kuadrat dari total jumlah variabel Y

$\Sigma xy$  = Hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan Y

Dan untuk menguji keberanian derajat  $r$  digunakan uji signifikasi antara X dan Y dengan menggunakan statistik  $t$  dengan rumus :

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

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut, Riduwan (2005) :

| <b>Tabel 3.6</b>                               |                         |
|------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi</b> |                         |
| <b>Interval Koefisien</b>                      | <b>Tingkat Hubungan</b> |
| 0,00 - 0,19                                    | Sangat Rendah           |
| 0,20 – 0,39                                    | Rendah                  |
| 0,40 – 0,59                                    | Sedang                  |
| 0,60 – 0,79                                    | Kuat                    |
| 0,80 – 1,00                                    | Sangat Kuat             |

Sumber : Sugiyono, 2010

### 3.7.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independen*) terhadap satu variabel terikat (*dependen*). Metode ini cocok digunakan dalam

penelitian yang ingin melihat hubungan dan pengaruh bersama dari beberapa faktor terhadap satu hasil.

#### Rumus Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah (Variabel terikat)

X<sub>1</sub> : Kemudahan (Variabel bebas)

X<sub>2</sub> : Kemanfaatan (Variabel bebas)

a : Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien pengaruh masing-masing variabel

e : Error

Untuk mengetahui dan menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat maka digunakan teknik bantuan SPSS.

#### 3.7.9 Pengujian Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi dalam memprediksi nilai aktual dapat dinilai melalui *Goodness of Fit*, yang secara statistik diukur menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t. Suatu hasil dikatakan signifikan secara statistik apabila nilai uji berada dalam daerah kritis, yaitu wilayah di mana hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Sebaliknya, jika nilai uji berada di luar daerah kritis, maka hasilnya dianggap tidak signifikan dan  $H_0$  diterima (Ghozali, 2006). Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan sebagai berikut :

## 1. Uji t secara parsial

Uji parsial (uji t) adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variable independent berpengaruh atau tidak terhadap variable dependen dengan membandingkan nilai t hitung dan t table, taraf signifikansinya 5%.

Ho : tidak ada pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

Ha : ada pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

Kriteria:

Jika  $p < 0,05$ , maka Ho ditolak

Jika  $p > 0,05$ , maka Ho diterima.

- 1) Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka hipotesis ditolak, artinya variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka hipotesis di terima, artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji simultan (uji F) adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

Ho : Tidak Berpengaruh

Ha : Berpengaruh

- 1) Jika F hitung  $>$  F tabel maka hipotesis ditolak, artinya secara bersama-sama variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka hipotesis diterima, artinya secara bersama-sama variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, atau

Jika  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam sektor jasa keuangan, khususnya pembiayaan dengan sistem gadai. Berdasarkan Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), gadai diartikan sebagai hak yang diberikan kepada kreditur atas suatu barang bergerak yang diserahkan oleh debitur atau pihak lain atas nama debitur. Hak ini memberikan wewenang kepada kreditur untuk menggunakan atau menjual barang tersebut sebagai pelunasan apabila debitur tidak mampu menyelesaikan tanggung jawab keuangan pada saat tempo berakhir. Secara historis, Pegadaian pertama kali didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda, yang ditandai dengan pembukaan kantor Pegadaian Cabang Sukabumi.

##### **1. Pegadaian Pada Zaman VOC (1745-1811)**

Sejarah Pegadaian bermula pada masa kekuasaan Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC), ketika didirikan lembaga keuangan bernama *Bank Van Leening*, yang menyediakan pinjaman dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan pada 20 Agustus 1746.

## 2. Pegadaian Pada Masa Penjajahan Inggris (1811-1816)

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan dari Belanda, *Bank Van Leening* dibubarkan. Pemerintah Inggris kemudian memberikan izin kepada masyarakat untuk mendirikan usaha pegadaian secara mandiri, mereka diperbolehkan beroperasi asalkan memiliki izin resmi oleh pihak pemerintah daerah setempat, yang mengadopsi sistem bernama *Liecentie stelsel*. Namun, kebijakan tersebut menimbulkan dampak negatif karena terdapat banyak pemegang izin yang menjalankan praktik pemerasan atau lintah darat. Untuk mengatasi hal tersebut, sistem *Liecentie stelsel* digantikan dengan *Pacht stelsel*, di mana izin Hak untuk mendirikan usaha pegadaian diberikan kepada pihak-pihak yang memiliki kemampuan dalam membayar pajak dalam jumlah besar kepada pemerintah.

## 3. Pegadaian Pada Masa Hindia Belanda (1816-1942)

Ketika Belanda kembali menguasai Indonesia, sistem *Pacht stelsel* tetap diberlakukan, tetapi tetap menimbulkan penyalahgunaan wewenang oleh pemegang izin. Oleh karena itu, Pemerintah Hindia Belanda mengadopsi sistem *cultuur stelsel*, dan berdasarkan hasil kajian, disarankan agar usaha pegadaian dikelola langsung oleh pemerintah untuk menjamin perlindungan dan manfaat bagi masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui Staatsblad No. 131 tertanggal 12 Maret 1901, yang menetapkan bahwa pegadaian menjadi monopoli pemerintah. Selanjutnya, pada 1 April 1901, Pegadaian Negara pertama didirikan di Sukabumi, Jawa Barat. Tanggal ini kemudian diperingati sebagai hari lahir Pegadaian.

#### 4. Pegadaian Pada Masa Jepang (1942-1945)

Selama pendudukan Jepang, kantor pusat Jawatan Pegadaian yang berada di Jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan sebagai tempat penahanan tawanan perang. Akibatnya, kantor pusat dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Dalam masa ini, tidak banyak terjadi perubahan dari kebijakan maupun struktur organisasi. Pegadaian dikenal dengan sebutan *Sitji Eigeikyuku* dalam bahasa Jepang, yang dipimpin oleh seorang warga Jepang bernama Ohno-San, dengan wakil dari Indonesia, M. Saubari.

#### 5. Pegadaian Sesudah Kemerdekaan

Setelah kemerdekaan, kantor Jawatan Pegadaian pernah dipindahkan ke Karanganyar, Kebumen, akibat kondisi perang yang tidak stabil. Ketika terjadi Upaya militer kedua Belanda dalam menjajah kembali wilayah Indonesia kantor kembali dipindah ke Magelang. Setelah perang berakhir, kantor pusat Pegadaian kembali ke Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak saat itu, status Pegadaian mengalami beberapa kali perubahan:

- Pada 1 Januari tahun 1961, statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara (PN).
- Sesuai dengan aturan pemerintah nomor 7 tahun 1969 mengatur perubahan status menjadi perusahaan jawatan (perjan).
- Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 yang kemudian diperbarui dengan diberlakukannya peraturan pemerintah nomor 103 tahun 2000, status perusahaan berubah menjadi perusahaan umum (Perum).

- Kemudian, melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011, Pegadaian kembali berstatus sebagai Perseroan Terbatas (Persero). Meskipun PP tersebut itandatangani pada hari ke-13 bulan Desember tahun 2011, perubahan resmi berlaku pada 1 April 2012 setelah anggaran dasar diserahkan kepada pejabat yang berwenang.

#### 4.1.2 VISI DAN MISI

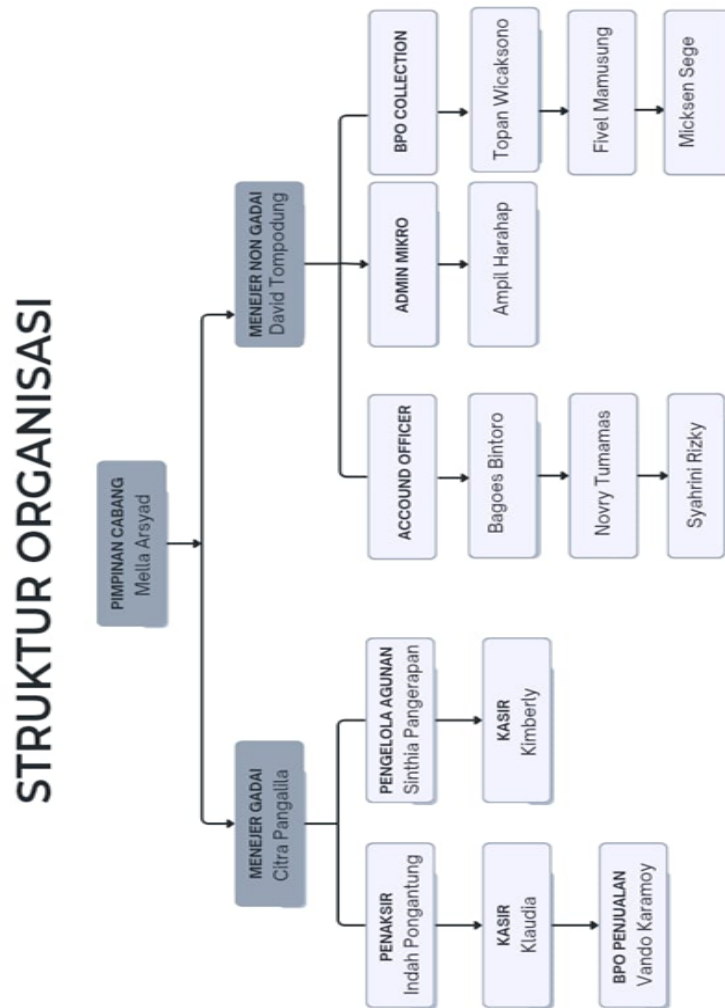
##### A. Visi

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

##### B. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan keunggulan layanan dengan fokus melalui nasabah :
  - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - b. Teknologi informasi yang handal dan berubah-ubah
  - c. Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

### 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan  
Sumber : Pegadaian CP Tomohon, 2025.

#### **4.1.4 Uraian Pekerjaan (Job Description)**

##### **1. Job Description Bagian Gadai**

###### **A. Jabatan**

- a) Manajer Gadai
- b) Penaksir
- c) Pengelola Agunan
- d) Kasir
- e) Bpo Penjualan

##### **2. Tanggung Jawab dan wewenang**

###### **A. Manajer Gadai**

- a) Menyusun rencana, mengoordinasikan, melaksanakan, serta mengawasi seluruh kegiatan bisnis gadai.
- b) Mengelola barang jaminan yang bermasalah, seperti yang memiliki nilai taksiran tinggi, dalam kondisi rusak, palsu, atau yang berhubungan dengan pihak kepolisian, termasuk pengelolaan Barang Sisa Lelang (BSL) dan aset dalam penyelesaian (AYD/KPYD).
- c) Merancang, mengoordinasikan, melaksanakan, serta mengawasi proses pelelangan barang jaminan pada kegiatan usaha gadai.
- d) Menentukan nilai taksiran serta jumlah pinjaman berdasarkan batas kewenangan yang dimiliki.
- e) Melaksanakan pengawasan langsung sesuai dengan kewenangan yang telah ditetapkan.

- f) Mengoordinasikan, menjalankan, dan mengawasi administrasi serta keuangan dalam kegiatan bisnis gadai di tingkat kantor cabang.
- g) Menjalankan tanggung jawab tambahan yang ditugaskan oleh kepala cabang yang berkaitan dengan operasional perusahaan.

## **B. Penaksir**

- a) Melakukan penilaian dan penaksiran nilai barang jaminan, seperti emas, perhiasan, elektronik, dan barang lainnya.
- b) Menentukan jumlah uang pinjaman yang sesuai dengan harga taksiran dari barang jaminan.
- c) Menetapkan harga awal produk jaminan yang akan dilelang apabila nasabah gagal melakukan pelunasan pinjaman.
- d) Melakukan administrasi terkait transaksi gadai, termasuk verifikasi dokumen dan barang jaminan.
- e) Menyiapkan dan memastikan keamanan barang jaminan yang disimpan.
- f) Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, termasuk memberikan penjelasan tentang proses penaksiran dan nilai barang jaminan.

## **C. Penanggung Jawab Agunan**

- a) Menerima barang yang dijadikan jaminan dari penaksir, dan memastikan kesesuaian antara barang dengan dokumen yang menyertainya.
- b) Menyimpan barang jaminan digudang dengan aman dan tertata rapi sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c) Pengelola agunan bertugas menjaga dan memastikan barang jaminan tetap dalam kondisi baik selama periode gadai berlangsung.

- d) Pengelola agunan bertanggung jawab untuk menyerahkan barang tebusan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- e) Pengelola agunan melakukan pemantauan terhadap barang jaminan yang bermasalah, seperti barang rusak, barang palsu, maupun barang yang menjadi sitaan.

### **C. Kasir**

- a) Menerima pembayaran cicilan pinjaman, pencairan pinjaman, pembayaran bunga, dan transaksi terkait lainnya.
- b) Mencatat dan merekap semua transaksi, termasuk penerimaan dan pengeluaran uang.
- c) Memberikan informasi umum tentang produk atau layanan pegadaian kepada nasabah.
- d) Menjaga keramahan dan ketertiban layanan, menjadi wajah pertama yang dilihat nasabah saat berinteraksi dengan nasabah.

**D.** Menjamin bahwa setiap transaksi dilaksanakan Berdasarkan aturan dan prosedur yang berlaku.

### **E. BPO Penjualan**

- a) Menawarkan produk gadai kepada nasabah serta membantu nasabah dalam memahami produk dan layanan gadai.
- b) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah terkait gadai, serta menangani keluhan atau pertanyaan nasabah terkait gadai.
- c) Mencari peluang untuk meningkatkan penjualan produk gadai.
- d) Menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk mendapatkan referensi.

- e) Memberikan masukan untuk pengembangan produk dan layanan gadai.

### **3. Job Description Bagian Non Gadai**

#### **A. Jabatan**

- a) Manajer Non Gadai
- b) Administrasi Non Gadai
- c) AO (*Account Officer*)
- d) BPO Collection (Kolektor)

### **4. Tanggung Jawab dan Wewenang**

#### **A. Manajer Non Gadai**

- a) Merencanakan dan mengkoordinasi kegiatan operasional usaha non gadai, termasuk pemasaran dan pengelolaan produk non gadai seperti, KUR, AMANAH, ARRUM HAJI, RTT, KUMPEDES.
- b) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional, memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana dan target yang diterapkan.
- c) Mengusulkan penugasan, promosi, dan mutasi karyawan dibawah koordinasinya, serta menyetujui permohonan cuti.
- d) Memonitor dan mengevaluasi kinerja unit kerja dibawah koordinasinya, serta memberikan coaching dan mentoring kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja.
- e) Membuat usulan terkait rencana kerja, program kerja, anggaran biaya, kebutuhan infrastruktur operasional, tenaga kerja, dan berbagai elemen pendukung lainnya agar bisnis non gadai berjalan lancar.

- f) Mengkoordinasi pengelolaan portofolio bisnis produk non gadai sesuai dengan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP).

## 4.2 HASIL ANALISIS

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Cabang Tomohon, dengan responden yang dijadikan sampel adalah nasabah yang memakai aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di cabang tersebut. Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut adalah penjabaran mengenai karakteristik responden penelitian ini. Penelitian ini menggunakan 71 para nasabah yang akan berfungsi sebagai informan/responden dalam penelitian ini. Banyaknya responden yang ada di kualifikasikan berdasarkan beberapa ciri khas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, yaitu:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan peneliti, jumlah responden terdiri dari jenis kelamin pria dan wanita, disertai 34 berjenis kelamin laki-laki, sementara 37 lainnya adalah perempuan, yang dipersentase berdasarkan jenis kelaminnya sebesar 47,89% dan 52,11%, sebagaimana terlihat pada tabel yang disajikan, sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Presentase |
|----|---------------|----------------|------------|
| 1  | Laki - laki   | 34             | 48%        |
| 2  | Perempuan     | 37             | 52%        |
|    | Jumlah        |                | 100%       |

*Sumber : PT. Pegadaian Cabang Tomohon, 2025*

## 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Kelompok responden terbagi menurut kelompok usia 17 sampai 25 tahun berjumlah 25 nasabah dengan tingkat presentase usia 26 sampai 40 tahun berjumlah 35 nasabah dengan Tingkat presentase usia 41 sampai 60 tahun berjumlah 10 dengan Tingkat presentase usia >60 tahun berjumlah 4 nasabah dengan Tingkat presentase sebesar yang semuanya Adalah nasabah Pegadaian Cabang Tomohon.

**Tabel 4.2**  
**Data Nasabah Berdasarkan Kelompok Usia**

| No     | Usia        | Jumlah (orang) | Presentase |
|--------|-------------|----------------|------------|
| 1      | 17-25 tahun | 25             | 35%        |
| 2      | 26-40 tahun | 35             | 49%        |
| 3      | 41-60 tahun | 10             | 14%        |
| 4      | >60 tahun   | 1              | 1%         |
| Jumlah |             |                | 100%       |

*Sumber : PT. Pegadaian Cabang Tomohon, 2025*

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas nasabah memiliki latar belakang pendidikan SMA, dengan jumlah sebanyak 59 orang, seperti yang terlihat pada tabel dibawah:

**Tabel 4.3**  
**Data Berdasarkan Pendidikan**

| NO    | Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|-------|------------|--------|------------|
| 1.    | SMA        | 59     | 83%        |
| 2.    | D-III      | 6      | 8%         |
| 3.    | SI/D-IV    | 4      | 6%         |
| 4.    | S2         | 2      | 3%         |
| Total |            |        | 100%       |

*Sumber : Pegadaian Cabang Tomohon*

### 4.2.2 Uji Validitas

#### 1) Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X1)

Untuk jelasnya validitas Persepsi Kemudahan (X1) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Persepsi Kemudahan (X1)**

| <b>Indikator</b>                                                       | <b>Item<br/>Pertanyaan</b> | <b>Validitas</b> | <b>Staf Produk<br/>Moment (r)</b> | <b>Keterangan</b> |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Aplikasi<br/>Mudah<br/>dipelajari</b>                               | Item 1                     | 0,8531           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 2                     | 0,9216           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 3                     | 0,9234           | 0,2335                            | Valid             |
| <b>Tampilan dan<br/>navigasi<br/>aplikasi<br/>mudah<br/>dipahami</b>   | Item 4                     | 0,8757           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 5                     | 0,9575           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 6                     | 0,9524           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 7                     | 0,9641           | 0,2335                            | Valid             |
| <b>Penggunaan<br/>fitur dapat<br/>dilakukan<br/>secara<br/>mandiri</b> | Item 8                     | 0,9181           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 9                     | 0,9223           | 0,2335                            | Valid             |
|                                                                        | Item 10                    | 0,9058           | 0,2335                            | Valid             |

*Sumber : Hasil Pengolahan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan Tabel diatas , uji validitas diterapkan pada instrumen variabel Persepsi Kemudahan (X1) dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment. Sebuah item dianggap valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah responden, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2335. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai korelasi (r hitung) dari setiap item pertanyaan berada dalam rentang 0,8531 hingga 0,9641. Karena seluruh nilai tersebut melebihi r tabel (0,2335), maka semua item dari nomor 1 hingga 10 dinyatakan valid. Artinya, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Persepsi Kemudahan (X1) telah memenuhi persyaratan validitas. Dengan demikian, seluruh pertanyaan yang disusun dianggap layak dan relevan untuk digunakan dalam penelitian karena mampu merepresentasikan konstruk variabel yang dimaksud.

## 2. Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Kemanfaatan (X2)

Untuk jelasnya validitas Variabel Kemanfaatan (X2) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Kemanfaatan (X2)**

| Indikator                                                                | Item<br>Pertanyaan | Validitas | Staf Produk<br>Moment (r) | Keterangan |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------------|------------|
| Aplikasi<br>mempercepat<br>proses<br>transaksi                           | Item 1             | 0.9242    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 2             | 0.8278    | 0,2335                    | Valid      |
| Aplikasi<br>mempermudah<br>nasabah<br>mengatur<br>waktu dan<br>aktivitas | Item 3             | 0.9343    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 4             | 0.8968    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 5             | 0.9471    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 6             | 0.9405    | 0,2335                    | Valid      |
| Aplikasi<br>memberi<br>manfaat nyata<br>untuk<br>keuangan<br>nasabah     | Item 7             | 0.9081    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 8             | 0.6921    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 9             | 0.6639    | 0,2335                    | Valid      |
|                                                                          | Item 10            | 0.7828    | 0,2335                    | Valid      |

*Sumber : Hasil Pengolahan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan Tabel diatas, instrument pada variabel Kemanfaatan (X2) juga terdiri dari 10 item pertanyaan. Berdasarkan hasil pengujian, nilai korelasi (r hitung) diperoleh antara 0,6639 hingga 0,9471. Seluruh nilai lebih besar dibandingkan r tabel (0,2335), sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada variabel kemanfaatan sudah tepat untuk mengukur persepsi manfaat aplikasi, seperti mempercepat proses transaksi, mempermudah pengaturan waktu dan aktivitas, hingga memberikan manfaat nyata bagi nasabah.

### 3. Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk jelasnya validitas Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| <b>Indikator</b>          | <b>Item<br/>Pertanyaan</b> | <b>Validitas</b> | <b>Staf Produk<br/>Moment (r)</b> | <b>Keterangan</b> |
|---------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Kesesuaian                | Item 1                     | 0.7947           | 0,2335                            | Valid             |
| Harapan dan               | Item 2                     | 0.8673           | 0,2335                            | Valid             |
| Kinerja                   | Item 3                     | 0.8923           | 0,2335                            | Valid             |
| Layanan                   | Item 4                     | 0.6651           | 0,2335                            | Valid             |
| Niat                      | Item 5                     | 0.7808           | 0,2335                            | Valid             |
| Menggunakan               | Item 6                     | 0.6037           | 0,2335                            | Valid             |
| Kembali                   | Item 7                     | 0.8680           | 0,2335                            | Valid             |
| (Repurchase<br>Intention) | Item 8                     | 0.8201           | 0,2335                            | Valid             |
| Rekomendasi               | Item 9                     | 0.7602           | 0,2335                            | Valid             |
| Positif                   | Item 10                    | 0.7968           | 0,2335                            | Valid             |

*Sumber : Hasil Pengolahan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji validitas memperlihatkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen mampu menggambarkan kepuasan nasabah secara baik, meliputi kesesuaian harapan, kinerja layanan, keinginan untuk menggunakan kembali, serta kecenderungan memberikan rekomendasi positif.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Adapun uji reliabilitas dari variabel Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), dan Kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

### 1. Uji Reliabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemudahan (X1)

Hasil uji reliabilitas pada variabel Kemudahan (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 4.7**  
**Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemudahan (X1)**

| KRITERIA PENGUJIAN |                        |            |
|--------------------|------------------------|------------|
| Nilai Acuan        | Nilai Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
| 0.60               | 0.9789                 | RELIABEL   |

*Sumber : Hasil Pengelolaan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,9789 untuk variabel Kemudahan (X1). Nilai ini jauh lebih bear dibandingkan nilai acuan (0,60). Dengan demikian, instrumen pertanyaan pada variabel kemudahan dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

### 2. Uji Reliabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemanfaatan (X2)

Hasil uji reliabilitas pada variabel Kemudahan (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 4.8**  
**Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kemanfaatan (X2)**

| KRITERIA PENGUJIAN |                        |            |
|--------------------|------------------------|------------|
| Nilai Acuan        | Nilai Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
| 0.60               | 0.9593                 | RELIABEL   |

*Sumber : Hasil Pengelolaan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,9593 untuk variabel Kemanfaatan (X2). Nilai ini jauh lebih besar dibandingkan nilai acuan (0,60). Dengan demikian, instrumen pertanyaan pada

variabel kemanfaatan dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

### 3. Uji Reliabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji reliabilitas pada variabel Kemudahan (X1) dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 4.9**  
**Uji Reabilitas Instrumen Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| KRITERIA PENGUJIAN |                        |            |
|--------------------|------------------------|------------|
| Nilai Acuan        | Nilai Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
| 0.60               | 0.9285                 | RELIABEL   |

*Sumber : Hasil Pengelolaan MS.Excel 2025.*

Berdasarkan tabel di atas, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,9285. Angka ini jauh melebihi batas minimal 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah reliabel. Dengan kata lain, seluruh item pertanyaan yang membentuk variabel kepuasan nasabah konsisten dan mampu mengukur aspek yang sama secara stabil. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian karena mampu memberikan hasil yang dapat dipercaya.

#### 4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Untuk mengetahui bagaimana distribusi data pada ketiga variabel penelitian, yaitu Kemudahan, Kemanfaatan, dan Kepuasan Nasabah, maka dilakukan analisis statistik deskriptif. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat sebaran data berdasarkan ukuran tendensi sentral dari masing-masing variabel: Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y), berdasarkan hasil angket

yang diisi oleh responden. Sebelum analisis dilakukan, masing-masing variabel terlebih dahulu dijabarkan guna memahami karakteristik dari setiap variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan dari 71 responden kemudian ditabulasi berdasarkan variabel penelitian dan dianalisis dengan bantuan fitur Data Analysis pada Microsoft Excel. Hasil dari analisis deskriptif ini disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Deskriptif Variabel Penelitian Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y)**

|                                | <i>X1</i>    | <i>X2</i>    | <i>Y</i>     |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Mean</b>                    | 29.35211268  | 27.88732394  | 27.3943662   |
| <b>Standard Error</b>          | 1.421465024  | 1.063865866  | 0.967578835  |
| <b>Median</b>                  | 28           | 29           | 30           |
| <b>Mode</b>                    | 42           | 29           | 30           |
| <b>Standard Deviation</b>      | 11.97747719  | 8.964293129  | 8.152964182  |
| <b>Sample Variance</b>         | 143.4599598  | 80.35855131  | 66.47082495  |
| <b>Kurtosis</b>                | -0.883390365 | -0.61950043  | -0.532263933 |
| <b>Skewness</b>                | -0.229049476 | -0.368342018 | -0.690791331 |
| <b>Range</b>                   | 43           | 38           | 29           |
| <b>Minimum</b>                 | 6            | 10           | 10           |
| <b>Maximum</b>                 | 49           | 48           | 39           |
| <b>Sum</b>                     | 2084         | 1980         | 1945         |
| <b>Count</b>                   | 71           | 71           | 71           |
| <b>Confidence Level(95.0%)</b> | 2.835022596  | 2.121813566  | 1.929775137  |

*Sumber : Olahan Data 2025.*

Untuk penjelasan deskriptif statistik penelitian mengenai variabel Kemudahan, Kemanfaatan dan Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Deskripsi Variabel Kemudahan (X1)**

Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada tabel di atas, variabel Kemudahan (X1) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 29,35. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan yang dirasakan responden cenderung berada pada kategori

cukup tinggi. Nilai median sebesar 28 mengindikasikan bahwa setengah dari responden memberikan penilaian di bawah 28 dan setengahnya lagi di atas 28. Sedangkan modus bernilai 42, artinya angka yang paling sering muncul dalam data adalah 42. Nilai standar deviasi sebesar 11,97 dengan varians 143,45 menunjukkan adanya keragaman jawaban responden yang cukup besar, sehingga penilaian responden terhadap kemudahan tidak seragam. Rentang (range) data sebesar 43, dengan nilai minimum 6 dan maksimum 49, memperlihatkan adanya perbedaan cukup jauh antara jawaban terendah dan tertinggi. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa responden menilai kemudahan (X1) berada pada kategori cukup baik dengan persebaran data yang cukup bervariasi.

## **2. Deskripsi Variabel Kemanfaatan (X2)**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kemanfaatan (X2) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 27,88. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden menilai kemanfaatan berada pada tingkat yang cukup baik. Nilai median sebesar 29 menunjukkan bahwa setengah dari responden memberikan skor di bawah 29 dan setengahnya lagi di atas 29. Sedangkan modus bernilai 29, artinya angka yang paling sering muncul dalam jawaban responden adalah 29. Nilai standar deviasi sebesar 8,96 dengan varians 80,36 memperlihatkan bahwa jawaban responden masih cukup bervariasi, meskipun tidak sebesar variasi pada variabel kemudahan (X1). Rentang data (range) sebesar 38, dengan nilai minimum 10 dan maksimum 48, menunjukkan adanya perbedaan yang cukup besar antara jawaban terendah dan tertinggi. Jumlah skor keseluruhan yang diperoleh adalah 1980 dari 71 responden. Dengan tingkat kepercayaan 95%, diperoleh nilai confidence interval

sebesar  $\pm 2,12$ , yang berarti rata-rata skor kemanfaatan diperkirakan berada pada rentang sekitar 25,77 hingga 30,00. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kemanfaatan (X2) tergolong baik, dengan kecenderungan nilai jawaban relatif menyebar, tetapi sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori sedang hingga tinggi.

### **3. Deskripsi variabel Kepuasan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 27,39. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori cukup baik. Nilai median sebesar 30 mengindikasikan bahwa separuh responden memberikan nilai kepuasan di bawah 30 dan separuh lainnya di atas 30. Sementara itu, modus sebesar 30 memperlihatkan bahwa skor kepuasan yang paling sering muncul dalam data adalah 30. Nilai standar deviasi sebesar 8,15 dengan varians 66,47 menunjukkan bahwa terdapat variasi jawaban responden, namun tingkat penyebaran data masih relatif moderat. Rentang (range) sebesar 29, dengan nilai minimum 10 dan maksimum 39, menunjukkan adanya perbedaan cukup besar antara penilaian terendah dan tertinggi yang diberikan responden. Jumlah keseluruhan skor kepuasan nasabah adalah 1945 dari 71 responden. Pada tingkat kepercayaan 95%, diperoleh nilai confidence interval sebesar  $\pm 1,93$ , yang berarti rata-rata kepuasan nasabah diperkirakan berada pada rentang sekitar 25,46 hingga 29,32. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kepuasan nasabah (Y) berada pada kategori cukup tinggi, dengan mayoritas responden memberikan penilaian di kisaran sedang hingga tinggi.

### 4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden

Hasil Analisis Jawaban responden dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yaitu Kemudahan ( $X_1$ ), dan variable Kemanfaatan ( $X_2$ ) dan satu variable dependent Kepuasan nasabah ( $Y$ ). Untuk penjelasan hasil analisis deskriptif statistik penelitian mengenai variable Kemudahan dan Kemanfaatan serta variabel kepuasan nasabah dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata –Rata Skor Jawaban**

| No | Rentang Skala Nilai | Kategori    | Keterangan |
|----|---------------------|-------------|------------|
| 1  | 1,00 – 1,25         | Tidak Baik  | TB         |
| 2  | 1,26 – 2,50         | Kurang Baik | KB         |
| 3  | 2,51 – 3,75         | Baik        | B          |
| 4  | 3,76 – 5,00         | Sangat baik | SB         |

Sumber : Data hasil pengolahan tahun 2025

1. Kemudahan (Variabel  $X_1$ )
- 2.

**Tabel 4.12**  
**Instrumen Jawaban Responden Variabel Kemudahan**  
**Pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon**

| INSTRUMEN JAWABAN KONSEP DIRI (X1)              |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |          |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|----------|
| Item                                            | frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Mean | Kategori |
|                                                 | STS                                                     |     | TS  |     | N   |     | S   |     | SS  |     |      |          |
|                                                 | (1)                                                     | %   | (2) | %   | (3) | %   | (4) | %   | (5) | %   |      |          |
| F                                               | F                                                       |     | F   |     | F   |     | F   |     | F   |     |      |          |
| Aplikasi mudah dipelajari                       |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |          |
| X.1                                             | 29                                                      | 41% | 27  | 66% | 5   | 7%  | 7   | 10% | 2   | 3%  | 2.57 | B        |
| X.2                                             | 5                                                       | 7%  | 4   | 10% | 25  | 35% | 14  | 20% | 20  | 28% | 4.60 | SB       |
| X.3                                             | 2                                                       | 3%  | 14  | 34% | 19  | 27% | 31  | 44% | 1   | 1%  | 4.08 | SB       |
| Mean Indikator 1                                |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 3.75 | B        |
| Tampilan dan navigasi aplikasi mudah dipahami   |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |          |
| X.4                                             | 10                                                      | 14% | 32  | 45% | 12  | 17% | 12  | 17% | 3   | 4%  | 3.26 | B        |
| X.5                                             | 4                                                       | 6%  | 16  | 23% | 23  | 32% | 19  | 27% | 6   | 8%  | 3.98 | SB       |
| X.6                                             | 14                                                      | 20% | 18  | 25% | 8   | 11% | 19  | 27% | 10  | 14% | 3.77 | SB       |
| X.7                                             | 5                                                       | 7%  | 19  | 27% | 18  | 25% | 22  | 31% | 4   | 6%  | 3.87 | SB       |
| Mean Indikator 2                                |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 3.72 | B        |
| Penggunaan fitur dapat dilakukan secara mandiri |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |          |
| X.8                                             | 5                                                       | 7%  | 15  | 21% | 25  | 35% | 23  | 32% | 1   | 1%  | 3.91 | SB       |
| X.9                                             | 10                                                      | 14% | 12  | 17% | 25  | 35% | 19  | 27% | 5   | 7%  | 3.96 | SB       |
| X.10                                            | 4                                                       | 6%  | 12  | 17% | 26  | 37% | 24  | 34% | 2   | 3%  | 4.00 | SB       |
| Mean Indikator 3                                |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 3.96 | SB       |
| Mean Variabel                                   |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 3.81 | SB       |

Sumber : Hasil Pengelolaan Data, 2025.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X1) berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator penggunaan fitur secara mandiri dengan rata-rata 3,94, menunjukkan bahwa aplikasi telah dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna (user-friendly) sehingga memungkinkan responden untuk berinteraksi tanpa kesulitan berarti. Sebaliknya, nilai mean terendah terdapat pada item X1.1 dengan skor 2,57, yang berarti masih ada sebagian responden yang merasa kesulitan dalam tahap awal mempelajari aplikasi. Dengan demikian, meskipun secara umum aplikasi telah dianggap sangat baik dari aspek kemudahan, namun masih diperlukan peningkatan khususnya pada bagian panduan penggunaan awal atau tutorial interaktif, agar seluruh responden merasa lebih mudah dalam memahami aplikasi sejak pertama kali menggunakannya.

## **2. Kemanfaatan (Variabel X<sub>2</sub>)**

Kemanfaatan mencerminkan penilaian nasabah terkait manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Tomohon. Berikut tanggapan dari responden :

**Tabel 4.13**  
**Instrumen Jawaban Responden Variabel Kemanfaatan**  
**Pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon**

| INSTRUMEN JAWABAN KONSEP DIRI (X2)                        |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    |      |          |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|----------|
| Item                                                      | frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden |     |     |     |     |     |     |     |     |    | Mean | Kategori |
|                                                           | STS                                                     |     | TS  |     | N   |     | S   |     | SS  |    |      |          |
|                                                           | (1)                                                     | %   | (2) | %   | (3) | %   | (4) | %   | (5) | %  |      |          |
| F                                                         |                                                         | F   |     | F   |     | F   |     | F   |     |    |      |          |
| Aplikasi mempercepat proses transaksi                     |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    |      |          |
| X2. 1                                                     | 8                                                       | 11% | 17  | 41% | 23  | 32% | 20  | 28% | 3   | 4% | 3.89 | SB       |
| X2. 2                                                     | 20                                                      | 28% | 31  | 76% | 9   | 13% | 11  | 15% | 0   | 0% | 2.89 | B        |
| Mean Indikator 1                                          |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    | 3.39 | B        |
| Aplikasi mempermudah nasabah mengatur waktu dan aktivitas |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    |      |          |
| X2. 3                                                     | 10                                                      | 14% | 15  | 21% | 23  | 32% | 21  | 30% | 2   | 3% | 3.83 | SB       |
| X2. 4                                                     | 8                                                       | 11% | 22  | 31% | 20  | 28% | 20  | 28% | 1   | 1% | 3.72 | B        |
| X2. 5                                                     | 10                                                      | 14% | 15  | 21% | 18  | 25% | 22  | 31% | 6   | 8% | 4.00 | SB       |
| X2. 6                                                     | 8                                                       | 11% | 19  | 27% | 28  | 39% | 13  | 18% | 3   | 4% | 3.72 | B        |
| Mean Indikator 2                                          |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    | 3.82 | SB       |
| Aplikasi memberi manfaat nyata untuk keuangan nasabah     |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    |      |          |
| X2. 7                                                     | 16                                                      | 23% | 13  | 18% | 19  | 27% | 19  | 27% | 4   | 6% | 3.68 | B        |
| X2. 8                                                     | 3                                                       | 4%  | 8   | 11% | 35  | 49% | 22  | 31% | 3   | 4% | 4.28 | SB       |
| X2. 9                                                     | 7                                                       | 10% | 26  | 37% | 27  | 38% | 10  | 14% | 1   | 1% | 3.49 | B        |
| X2. 10                                                    | 5                                                       | 7%  | 22  | 31% | 23  | 32% | 18  | 25% | 3   | 4% | 3.87 | SB       |
| Mean Indikator 3                                          |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    | 3.83 | SB       |
| Mean Variabel                                             |                                                         |     |     |     |     |     |     |     |     |    | 3.68 | B        |

Sumber : Hasil Pengelolaan Data, 2025.

Pada tabel Variabel Kemanfaatan Aplikasi (X2) diatas diukur melalui tiga indikator utama, yaitu percepatan proses transaksi, kemudahan dalam mengatur waktu dan aktivitas, serta manfaat nyata terhadap keuangan nasabah. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel ini memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 3,68 dengan kategori Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum nasabah sudah merasakan manfaat yang diberikan oleh aplikasi, meskipun masih terdapat aspek tertentu yang perlu ditingkatkan.

Indikator pertama, yaitu aplikasi mempercepat proses transaksi, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,39 dengan kategori Baik. Item X2.1 menunjukkan nilai mean 3,89 (Sangat Baik), yang berarti sebagian besar responden menilai aplikasi mampu mempercepat transaksi yang mereka lakukan. Namun, pada item X2.2 nilai mean hanya mencapai 2,89 (Baik), yang menandakan masih ada responden yang merasa proses transaksi melalui aplikasi belum sepenuhnya cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah membantu

mempercepat transaksi, perbaikan pada sisi kecepatan layanan masih perlu dilakukan.

Indikator kedua, yaitu aplikasi mempermudah nasabah dalam mengatur waktu dan aktivitas, memperoleh rata-rata 3,82 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tertinggi ditunjukkan oleh item X2.5 dengan mean 4,00, yang menggambarkan bahwa aplikasi sangat membantu responden dalam mengatur waktu dan aktivitas mereka. Secara konsisten, seluruh item pada indikator ini berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merasakan kemudahan nyata dalam mengelola aktivitas keuangan sehari-hari dengan adanya aplikasi.

Indikator ketiga, yaitu aplikasi memberi manfaat nyata terhadap keuangan nasabah, memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kategori Sangat Baik. Item dengan skor tertinggi adalah X2.8 dengan mean 4,28, yang menunjukkan bahwa responden benar-benar merasakan dampak positif aplikasi terhadap kondisi keuangan mereka. Hal ini mencakup kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, efisiensi biaya, dan pengelolaan dana yang lebih praktis.

### **3. Kepuasan Nasabah (Y)**

Kepuasan menggambarkan penilaian nasabah terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service yang ada di PT. Pegadaian Cabang Tomohon. Berikut tanggapan dari responden mengenai akses Kemudahan aplikasi pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon, dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

**Tabel 4.14**  
**Instrumen Jawaban Responden Variabel Kepuasan nasabah**  
**Pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon**

| INSTRUMEN JAWABAN KONSEP DIRI (Y)               |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     |      |          |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|--------|-----|--------|-----|-------|-----|--------|-----|------|----------|
| Item                                            | frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden |     |        |     |        |     |       |     |        |     | Mean | Kategori |
|                                                 | STS (1)                                                 |     | TS (2) |     | KS (3) |     | S (4) |     | SS (5) |     |      |          |
|                                                 | F                                                       | %   | F      | %   | F      | %   | F     | %   | F      | %   |      |          |
| Aplikasi mudah dipelajari                       |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     |      |          |
| Y. 1                                            | 20                                                      | 28% | 31     | 76% | 8      | 11% | 12    | 17% | 0      | 0%  | 2.91 | B        |
| Y. 2                                            | 5                                                       | 7%  | 17     | 41% | 14     | 20% | 35    | 49% | 0      | 0%  | 4.17 | SB       |
| Y. 3                                            | 5                                                       | 7%  | 15     | 37% | 30     | 42% | 21    | 30% | 0      | 0%  | 3.94 | SB       |
| Y. 4                                            | 3                                                       | 4%  | 10     | 24% | 35     | 49% | 20    | 28% | 3      | 4%  | 4.21 | SB       |
| Mean Indikator 1                                |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     | 3.81 | SB       |
| Tampilan dan navigasi aplikasi mudah dipahami   |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     |      |          |
| Y. 5                                            | 18                                                      | 25% | 18     | 25% | 21     | 30% | 14    | 20% | 0      | 0%  | 3.26 | B        |
| Y. 6                                            | 15                                                      | 21% | 25     | 35% | 18     | 25% | 7     | 10% | 6      | 8%  | 3.34 | B        |
| Y. 7                                            | 10                                                      | 14% | 17     | 24% | 21     | 30% | 15    | 21% | 8      | 11% | 3.91 | SB       |
| Y. 8                                            | 9                                                       | 13% | 26     | 37% | 22     | 31% | 11    | 15% | 3      | 4%  | 3.51 | B        |
| Mean Indikator 2                                |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     | 3.50 | B        |
| Penggunaan fitur dapat dilakukan secara mandiri |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     |      |          |
| Y. 9                                            | 12                                                      | 17% | 16     | 23% | 24     | 34% | 18    | 25% | 1      | 1%  | 3.64 | B        |
| Y. 10                                           | 10                                                      | 14% | 11     | 15% | 32     | 45% | 16    | 23% | 2      | 3%  | 3.81 | SB       |
| Mean Indikator 3                                |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     | 3.73 | B        |
| Mean Variabel                                   |                                                         |     |        |     |        |     |       |     |        |     | 3.68 | B        |

*Sumber : Hasil Pengelolaan Data, 2025.*

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh rata-rata mean sebesar 3,68 dengan kategori Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan nasabah sudah cukup memuaskan, terutama pada aspek kemudahan dipelajari dan penggunaan fitur secara mandiri. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016), di mana kepuasan tercipta ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kemudahan mempelajari aplikasi (mean indikator 3,81) serta penggunaan fitur secara mandiri (mean indikator 3,73).

Temuan ini memperlihatkan bahwa aplikasi dianggap user friendly sehingga mempermudah nasabah untuk memahami dan menggunakan fitur tanpa harus banyak bergantung pada bantuan pihak lain. Meskipun demikian, indikator mengenai tampilan dan navigasi aplikasi hanya memperoleh mean 3,51, yang berarti masih ada responden yang merasa tampilan aplikasi kurang optimal. Hal ini

menunjukkan bahwa faktor desain visual dan alur navigasi aplikasi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kondisi ini sesuai dengan temuan Wibowo (2020), yang menyatakan bahwa semakin sederhana dan jelas tampilan sebuah aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh manfaat yang ditawarkan aplikasi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi ke depan sebaiknya fokus pada peningkatan tampilan antarmuka dan navigasi agar lebih intuitif, sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat secara menyeluruh.

#### **4.2.4 Total Skor**

Total skor penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa efektif jawaban responden terhadap variabel yang diteliti berdasarkan seluruh pernyataan yang diberikan. Hasilnya dapat dilihat pada uraian berikut :

##### **1. Total Skor Variabel Kemudahan (X1)**

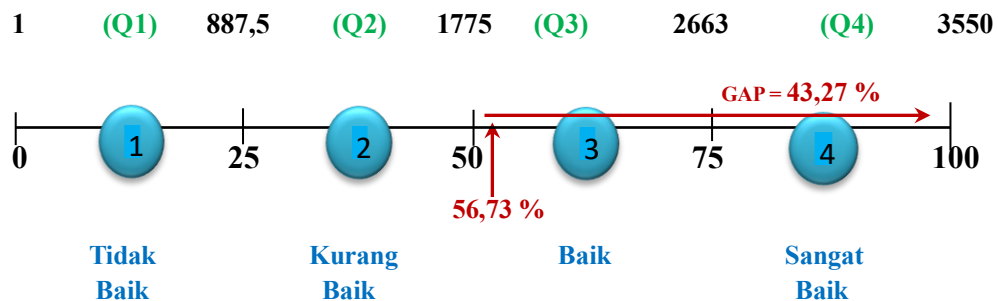
Pada variabel ini peneliti menggunakan 10 pernyataan yang akan diisi oleh 71 nasabah yang bertindak sebagai responden. Dengan 5 kemungkinan yang ada dengan masing-masing jawaban diberi skor antara 1 sampai 5. Jumlah item dalam variabel ini adalah 10, jumlah responden adalah 71 dan skor maksimumnya adalah 5. Sehingga total skor adalah  $5 \times 10 \times 71 = 3550$ .

**Tabel 4.15**  
**Analisis Total Skor Variabel Kemudahan (X1)**

| No | ANALISA TOTAL SKOR X1        | HASIL                                       | KETERANGAN                              |
|----|------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | SKOR TERTINGGI               | 5                                           |                                         |
| 2  | JUMLAH PERTANYAAN            | 10                                          |                                         |
| 3  | JUMLAH RESPONDEN             | 71                                          |                                         |
| 4  | TOTAL SKOR JWB TERTINGGI     | 3550                                        | TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 10 X 71 = 3550 |
| 5  | TOTAL SKOR JAWABAN           | 2014                                        |                                         |
| 6  | TOTAL SKOR PROSENTASE        | 56.73                                       |                                         |
| 7  | QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA) | 887.5                                       |                                         |
| 8  | GARIS QUARTIL PEMBAHASAN     | 4 Q0 Q1 Q2 Q3 Q4<br>71 887.5 1775 2663 3550 |                                         |

Sumber : Olahan Data Exel, 2025

Jumlah total skor jawaban dari 71 responden berdasarkan pernyataan mengenai variabel human relation yaitu 56,73%. Yang diperoleh dari 2055 : 3550 x 100, sehingga menghasilkan jumlah skor dalam variabel ini. Dapat dilihat pada garis kotinum sebagai berikut:



**Gambar 4.2**  
**Total Skor Variabel Kemudahan (X1)**

Sumber : Hasil Olahan Data, 2025

Dari hasil yang didapatkan berdasarkan jawaban responden berada pada kategori "Cukup Baik" dengan presentase sebesar 56,73%, namun masih perlu ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik.

## 2. Total Skor Variabel Kemanfaatan (X2)

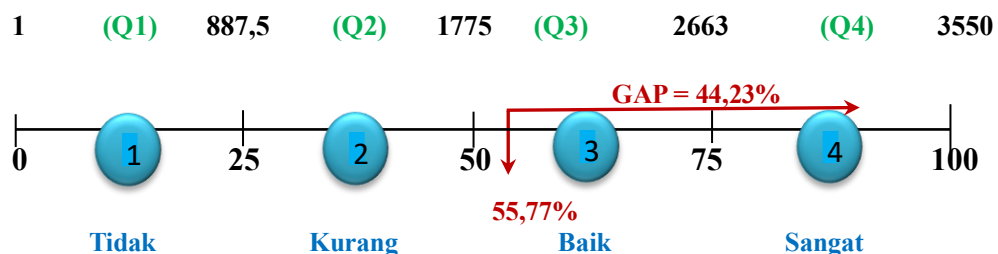
Pada variabel ini peneliti menggunakan 10 pernyataan yang akan diisi oleh 71 nasabah yang bertindak sebagai responden. Dengan 5 kemungkinan yang ada dengan masing-masing jawaban diberi skor antara 1 sampai 5. Jumlah item dalam variabel ini adalah 10, jumlah responden adalah 71 dan skor maksimumnya adalah 5. Sehingga total skor adalah  $5 \times 10 \times 71 = 3550$ .

**Tabel 4.16**  
**Analisi Total Skor Variabel Kemanfaatan (X2)**

| No | ANALISA TOTAL SKOR X2        | HASIL | KETERANGAN                                             |
|----|------------------------------|-------|--------------------------------------------------------|
| 1  | SKOR TERTINGGI               | 5     |                                                        |
| 2  | JUMLAH PERTANYAAN            | 10    |                                                        |
| 3  | JUMLAH RESPONDEN             | 71    |                                                        |
| 4  | TOTAL SKOR JWB TERTINGGI     | 3550  | TTL SKOR TERTINGGI =<br>$5 \times 10 \times 71 = 3550$ |
| 5  | TOTAL SKOR JAWABAN           | 1980  |                                                        |
| 6  | TOTAL SKOR PROSENTASE        | 55.77 |                                                        |
| 7  | QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA) | 887.5 |                                                        |
| 8  | GARIS QUARTIL PEMBAHASAN     | 4     | Q0 Q1 Q2 Q3 Q4<br>71 887.5 1775 2663 3550              |

Sumber : Olahan Data Exel, 2025

Jumlah total skor jawaban dari 71 responden berdasarkan pernyataan mengenai variabel human relation yaitu 55,77%. Yang diperoleh dari  $1945 : 3550 \times 100$ , sehingga menghasilkan jumlah skor dalam variabel ini. Dapat dilihat pada garis kotinum sebagai berikut:



**Gambar 4.3**  
**Total Skor Variabel Kemanfaatan (X2)**  
Sumber : Hasil Olahan Data, 2025

Dari hasil yang didapatkan berdasarkan jawaban responden berada pada kategori "Cukup Baik" dengan presentase sebesar 55,77, namun masih perlu ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik.

### 3. Total Skor Variabel Kepuasan (Y)

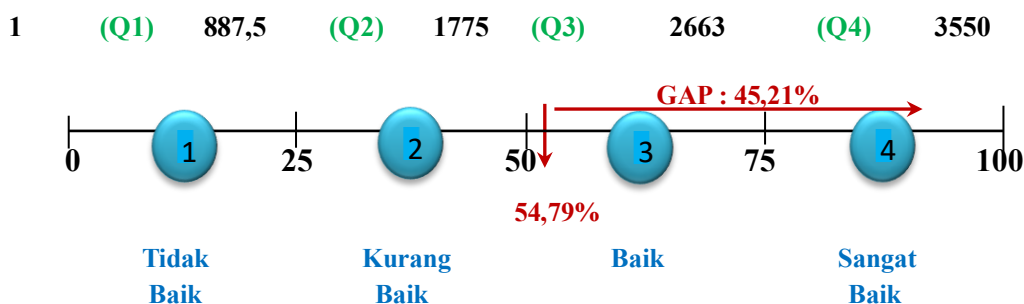
Pada variabel ini peneliti menggunakan 10 pernyataan yang akan diisi oleh 71 nasabah yang bertindak sebagai responden. Dengan 5 kemungkinan yang ada dengan masing-masing jawaban diberi skor antara 1 sampai 5. Jumlah item dalam variabel ini adalah 10, jumlah responden adalah 71 dan skor maksimumnya adalah 5. Sehingga total skor adalah  $5 \times 10 \times 71 = 3550$ .

**Tabel 4.17**  
**Analisi Total Skor Variabel Kepuasan (Y)**

| No | ANALISA TOTAL SKOR<br>X2        | HASIL | KETERANGAN                                          |           |            |            |            |
|----|---------------------------------|-------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| 1  | SKOR TERTINGGI                  | 5     |                                                     |           |            |            |            |
| 2  | JUMLAH PERTANYAAN               | 10    |                                                     |           |            |            |            |
| 3  | JUMLAH RESPONDEN                | 71    |                                                     |           |            |            |            |
| 4  | TOTAL SKOR JWB<br>TERTINGGI     | 3550  | TTL SKOR TERTINGGI = $5 \times 10 \times 71 = 3550$ |           |            |            |            |
| 5  | TOTAL SKOR JAWABAN              | 1945  |                                                     |           |            |            |            |
| 6  | TOTAL SKOR<br>PROSENTASE        | 54.79 |                                                     |           |            |            |            |
| 7  | QUARTIL (EMPAT<br>BBGN.YG SAMA) | 887.5 |                                                     |           |            |            |            |
| 8  | GARIS QUARTIL<br>PEMBAHASAN     | 4     | Q0<br>71                                            | Q1<br>888 | Q2<br>1775 | Q3<br>2663 | Q4<br>3550 |

*Sumber : Olahan Data Exel, 2025*

Jumlah total skor jawaban dari 71 responden berdasarkan pernyataan mengenai variabel human relation yaitu 54,79%. Yang diperoleh dari  $1945 : 3550 \times 100$ , sehingga menghasilkan jumlah skor dalam variabel ini. Dapat dilihat pada garis kotinum sebagai berikut:



**Gambar 4.4**  
**Total Skor Variabel Kepuasan (Y)**  
*Sumber : Hasil Olahan Data, 2025*

Dari hasil yang didapatkan berdasarkan jawaban responden berada pada kategori "Cukup Baik" dengan presentase sebesar 54,79%, namun masih perlu ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik.

#### 4.2.5 Uji Asumsi Klasik

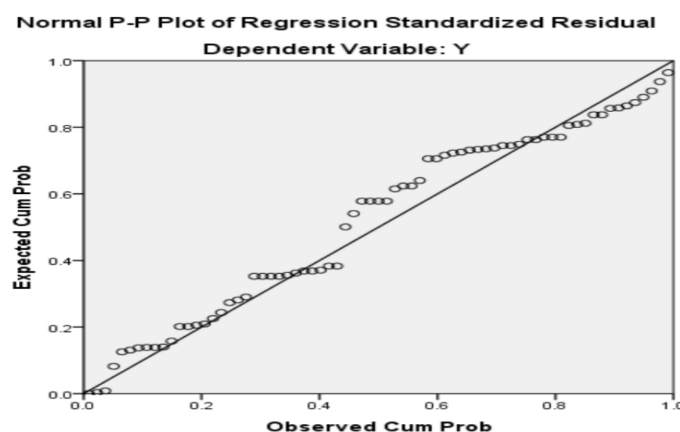
Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik yaitu 1) Data yang akan dikelolah harus menyebar normal serta harus linear, 2) Harus memenuhi uji Multikolinearitas dimana korelasi variable independen yang sangat rendah, 3) Penyebaran data harus homoskedastisitas yang membentuk pola yang teratur. Untuk jelasnya hasil analisisnya sebagai berikut :

##### 1. Uji Normalitas dan Linearitas

Tampilan grafik residual untuk masing-masing variabel, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut (grafik sudah disunting), menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu yang terbentuk. Sebelum melakukan analisis variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y), serta variabel independen, yaitu

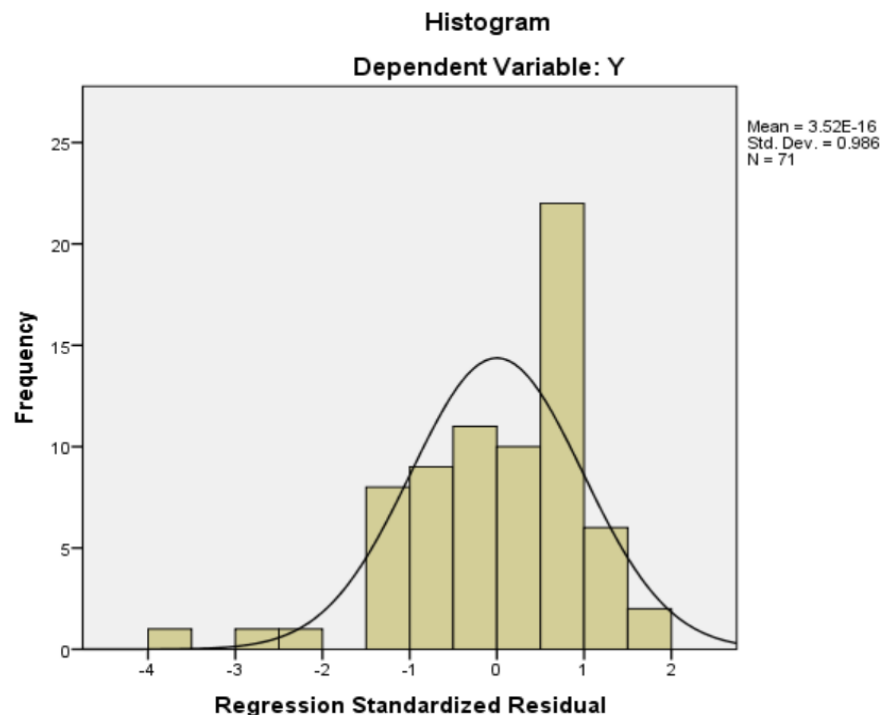
Kemudahan (X1) dan Kemanfaatan (X2), dalam penelitian kuantitatif, syarat utama yang harus dipenuhi adalah data harus terdistribusi secara normal dan membentuk kurva distribusi normal.

Jika hasil analisis menunjukkan bahwa distribusi data membentuk kurva normal, maka data tersebut layak untuk dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode regresi dan korelasi. Dari gambar di bawah ini terlihat bahwa data memenuhi syarat tersebut, karena penyebarannya membentuk kurva distribusi normal dengan sebagian besar data terkonsentrasi di tengah (median), menyerupai bentuk lonceng. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki distribusi data yang normal berdasarkan respon dari kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah. Oleh karena itu, data tersebut layak digunakan untuk analisis dalam rangka menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini, seperti yang dapat dilihat pada Grafik Histogram berikut :



**Gambar 4.5**  
**Normal P-Plot Regresi Residual Standar**  
**Sumber : Hasil Analisis Data SPSS, 2025.**

Dapat juga dilihat dari Gambar dibawah ini, terlihat bahwa data layak untuk dianalisis karena penyebarannya membentuk kurva distribusi normal, di mana sebagian besar data tersebar secara simetris dan terkonsentrasi di sekitar titik tengah (median), membentuk pola menyerupai lonceng. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan ( $X_1$ ), Kemanfaatan ( $X_2$ ), serta Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) memiliki distribusi normal berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh melalui instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarakan kepada nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon. Dengan demikian, data tersebut memenuhi syarat untuk dianalisis dalam rangka menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini, sebagaimana ditampilkan pada Grafik Histogram di bawah ini :



**Gambar 4.6**  
**Grafik Histogram Korelasi dan Regresi Berganda**  
**Variabel Kemudahan  $X_1$  dan Kemanfaatan  $X_2$  Terhadap**  
**Kepuasan nasabah  $Y$**   
**Sumber : Hasil Analisis Data SPSS, 2025.**

## 2. Uji Multikolinearitas

Sebelum dilakukan analisis korelasi dan regresi, penting untuk memastikan bahwa variabel bebas Kemudahan (X1) dan Kemanfaatan (X2) benar-benar bersifat independen atau tidak memiliki hubungan satu sama lain. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji independensi antara kedua variabel bebas tersebut. Ringkasan hasil pengujiannya disajikan pada Tabel berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Rangkuman Uji Independen antara Variabel X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub>**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |        |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|--------|
|                           |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      | Collinearity Statistics |        |
| Model                     |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance               | VIF    |
| 1                         | (Constant) | 3.587                       | .813       |                           | 4.413 | .000 |                         |        |
|                           | X1         | .142                        | .066       | .209                      | 2.148 | .035 | .070                    | 14.274 |
|                           | X2         | .704                        | .089       | .774                      | 7.951 | .000 | .070                    | 14.274 |

a. Dependent Variable: Y

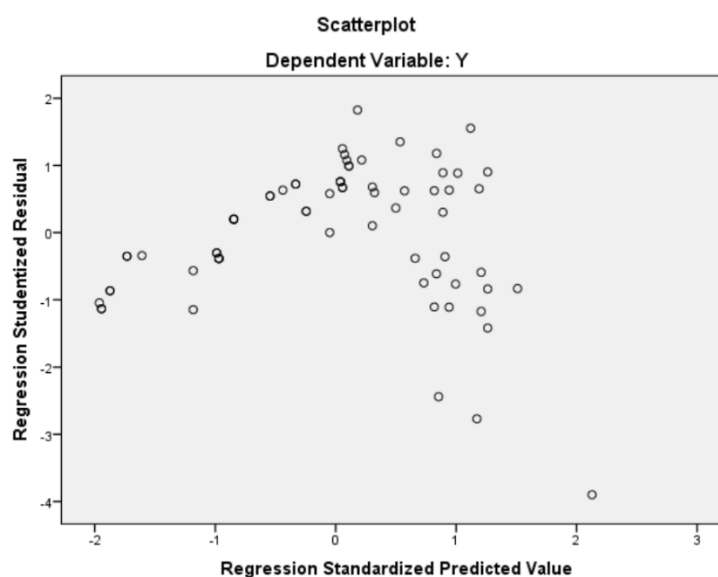
Sumber : Diolah dari data SPSS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 3,587. Hal ini berarti apabila variabel kemudahan (X1) dan kemanfaatan (X2) bernilai nol, maka kepuasan (Y) masih berada pada angka dasar 3,587. Selanjutnya, variabel kemudahan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,142 dengan nilai signifikansi 0,035 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, meskipun kontribusinya relatif lebih kecil dibandingkan variabel lain. Sementara itu, variabel kemanfaatan (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,704 dengan nilai signifikansi 0,000 yang juga lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kemanfaatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, bahkan dengan pengaruh yang jauh lebih kuat dibandingkan variabel kemudahan. Apabila dilihat dari nilai standardized coefficients (Beta), kemudahan memiliki nilai 0,209

sedangkan kemanfaatan sebesar 0,774. Perbedaan nilai ini menegaskan bahwa kemanfaatan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi adanya perbedaan varians residual antar pengamatan dalam suatu model regresi. Jika varians residual tetap atau konstan di seluruh data, maka kondisi tersebut dinamakan Homoskedastisitas. Sebaliknya, apabila terdapat perbedaan varians antar pengamatan, maka disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah model yang memenuhi asumsi Homoskedastisitas.



**Gambar 4.7**  
**Normal Scatterplot**

Dalam Uji Heteroskedastisitas Scatterplot apabila tidak terlihat pola tertentu dan persebaran data berada di atas maupun di bawah atau di sekitar angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa data dari variabel Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) tersebar secara acak di sekitar angka 0, sehingga

dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, atau dengan kata lain, asumsi uji heteroskedastisitas telah terpenuhi.

#### 4.2.6 Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi berganda ini, terdapat satu variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan variabel bebasnya terdiri dari Kemudahan (X1) dan Kemanfaatan (X2). Adapun hasil perhitungan regresi berganda antara variabel Kemudahan, Kemanfaatan, dan Kepuasan Nasabah diperoleh melalui pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS, sebagaimana ditampilkan berikut:

**Tabel 4.19**  
**Persamaan analisis regresi berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |        |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|--------|
|                           |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      | Collinearity Statistics |        |
| Model                     |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance               | VIF    |
| 1                         | (Constant) | 3.587                       | .813       |                           | 4.413 | .000 |                         |        |
|                           | X1         | .142                        | .066       | .209                      | 2.148 | .035 | .070                    | 14.274 |
|                           | X2         | .704                        | .089       | .774                      | 7.951 | .000 | .070                    | 14.274 |

a. Dependent Variable: Y

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Berdasarkan olahan data SPSS tahun 2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai konstanta adalah 3,587. Artinya, apabila variabel kemudahan (X1) dan kemanfaatan (X2) tidak memberikan kontribusi atau bernilai nol, maka kepuasan nasabah (Y) masih berada pada angka 3,587. Selanjutnya, variabel kemudahan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,142 dengan nilai signifikansi 0,035 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar.

Sementara itu, variabel kemanfaatan ( $X_2$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,704 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menjelaskan bahwa kemanfaatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, bahkan dengan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan variabel kemudahan. Dari nilai *standardized coefficients* (Beta), variabel kemudahan memiliki nilai 0,209, sedangkan kemanfaatan bernilai 0,774. Hal ini semakin menegaskan bahwa kemanfaatan merupakan faktor yang lebih kuat dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

#### **4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t dan Uji F**

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ) baik secara parsial maupun simultan. Uji t dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ) secara parsial dan uji F dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ) secara simultan atau bersama-sama. Uji F dan uji t dapat dilakukan dengan menggunakan data  $t_{hitung}$  ( $t_{Stat}$ ) dan  $F_{hitung}$  ( $F_{hit}$ ) melalui Uji t secara parsial dan uji F secara Simultan berikut ini :

##### **1. Uji Hipotesis Pertama Secara Parsial (Uji T) Kemudahan**

Uji t bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana pada penelitian ini untuk melihat hubungan variabel variabel Kemudahan ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon secara parsial digunakan analisis korelasi dan

regresi sederhana. Untuk menganalisis hipotesis pertama, digunakan output SPSS sebagaimana ditampilkan di bawah ini :

**Tabel 4.20**  
**Summary Output Coefficients Variabel Persepsi Kemudahan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)                  | 8.305      | .766                      | 10.842 | .000 |
|                           | X1                          | .650       | .024                      | .955   | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah SPSS, 2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan regresi, nilai konstanta sebesar 8,305 mengindikasikan bahwa apabila variabel Kemudahan (X1) bernilai nol, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) tetap berada pada angka 8,305. Sementara itu, koefisien regresi variabel Kemudahan (X1) sebesar 0,650 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kemudahan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,650, dengan asumsi variabel lain tidak berubah. Hal ini mencerminkan bahwa adanya kemudahan dalam layanan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Selanjutnya, uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 26,891, sedangkan nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $df = 69$  adalah 1,995. Karena  $t \text{ hitung } (26,891) > t \text{ tabel } (1,995)$  serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat diputuskan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Dengan demikian, hasil pengujian membuktikan bahwa variabel Kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Pegadaian Cabang Tomohon. Artinya, semakin tinggi persepsi nasabah terhadap aspek kemudahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan ini menegaskan bahwa faktor kemudahan merupakan salah satu determinan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, sehingga perusahaan perlu terus meningkatkan aspek kemudahan layanan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah.

## 2. Pengujian Secara Parsial Hipotesis Kedua melalui Uji t Kemanfaatan X<sub>2</sub> terhadap Kepuasan Y

Uji statistik t secara umum digunakan untuk menilai pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara parsial. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui hubungan antara variabel Kemudahan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian Cabang Tomohon secara parsial, digunakan teknik analisis korelasi dan regresi sederhana. Pengujian hipotesis pertama dapat dilihat melalui output SPSS berikut:

**Tabel 4.21**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant) | 2.650                       | .704       |                           | 3.766  | .000 |
|       | X2         | .887                        | .024       | .976                      | 36.910 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber :Data Diolah SPSS,2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 2,650 menunjukkan bahwa apabila variabel Kemanfaatan ( $X_2$ ) bernilai nol, maka variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) berada pada angka 2,650. Selanjutnya, koefisien regresi variabel Kemanfaatan ( $X_2$ ) sebesar 0,887 menandakan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kemanfaatan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,887 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh. Hasil uji  $t$  memperlihatkan nilai  $t$  hitung sebesar 36,910, sedangkan  $t$  tabel pada taraf signifikansi 5% ( $df = 69$ ) adalah 1,995. Karena nilai  $t$  hitung ( $36,910$ )  $>$   $t$  tabel ( $1,995$ ) serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kemanfaatan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa faktor Kemanfaatan memiliki peran yang dominan dalam membentuk kepuasan nasabah. Semakin bermanfaat layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT Pegadaian Cabang Tomohon.

### **3. Uji Hipotesis Ketiga Secara Simultan Kemudahan $X_1$ Kemanfaatan $X_2$ dan Kepuasan $Y$**

Uji simultan dilakukan untuk mengevaluasi apakah variabel-variabel independen, yaitu Kemudahan dan Kemanfaatan, secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

**Tabel 4.22**  
**Rangkuman Hasil Analisis Korelasi  $X_1$  dan  $X_2$  Dengan Y Dan Uji**  
**Keberartiannya**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 4442.912       | 2  | 2221.456    | 719.171 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 210.046        | 68 | 3.089       |         |                   |
|       | Total      | 4652.958       | 70 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan, Kemudahan

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)  | 3.587                       | .813       |                           | 4.413 | .000 |
|       | Kemudahan   | .142                        | .066       | .209                      | 2.148 | .035 |
|       | Kemanfaatan | .704                        | .089       | .774                      | 7.951 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data Diolah SPSS, 2025.*

Berdasarkan tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 719,171 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti model regresi yang melibatkan variabel Kemudahan ( $X_1$ ) dan Kemanfaatan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Dengan kata lain, kedua variabel independen tersebut bersama-sama dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dari tabel koefisien, persamaan regresi yang terbentuk adalah: Konstanta sebesar 3,587 menunjukkan bahwa jika variabel Kemudahan dan Kemanfaatan bernilai nol, maka Kepuasan Nasabah masih berada pada angka 3,587. Koefisien regresi variabel Kemudahan ( $X_1$ ) sebesar 0,142 dengan nilai t hitung  $2,148 > t$  tabel 1,995 dan signifikansi  $0,035 < 0,05$ , menandakan bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sementara itu, koefisien regresi variabel Kemanfaatan (X2) sebesar 0,704 dengan  $t$  hitung  $7,951 > t$  tabel  $1,995$  serta signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa Kemanfaatan memiliki pengaruh yang lebih besar dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dibandingkan dengan Kemudahan.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa baik Kemudahan maupun Kemanfaatan berperan penting dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah, dengan kontribusi terbesar diberikan oleh variabel Kemanfaatan.

### **4.3 Pembahasan**

#### **1. Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**

Kemudahan dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kemudahan yang dimaksud adalah bagaimana nasabah dapat mengakses layanan dengan cepat, menu yang tersedia mudah dipahami, fitur-fitur aplikasi tidak membingungkan, serta tampilan antarmuka yang sederhana namun tetap informatif. Dalam konteks layanan digital, kemudahan menjadi hal utama karena semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa nyaman dan puas ketika memanfaatkannya. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel Kemudahan (X1) sebesar 0,142 dengan nilai  $t$  hitung  $2,148 > t$  tabel  $1,995$  serta nilai signifikansi  $0,035 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya, semakin mudah aplikasi Pegadaian Digital Service digunakan, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan nasabah. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar variabel Kemanfaatan (X2) yang memiliki koefisien lebih tinggi, faktor kemudahan tetap memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Dalam praktiknya, kemudahan aplikasi dapat terlihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan login, ketersediaan menu yang jelas (misalnya menu untuk transaksi gadai, pembayaran angsuran, maupun pembelian produk emas), serta proses transaksi yang dapat dilakukan dalam beberapa langkah sederhana tanpa prosedur yang berbelit. Selain itu, adanya panduan penggunaan (user guide) dan sistem notifikasi yang membantu nasabah juga turut menambah nilai kemudahan. Semua hal ini membuat nasabah tidak merasa kesulitan meskipun baru pertama kali menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian ini juga memperkuat pemahaman bahwa dalam era digitalisasi layanan keuangan, kemudahan (usability) menjadi kunci kepuasan pengguna. Apabila aplikasi dirasakan rumit atau sulit dioperasikan, maka kepuasan nasabah akan menurun dan berpotensi membuat mereka enggan untuk terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, ketika aplikasi mudah dipahami dan ramah pengguna, maka nasabah akan merasa puas, lebih percaya, serta cenderung loyal terhadap layanan Pegadaian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan aplikasi Pegadaian Digital Service berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Pegadaian perlu terus melakukan inovasi agar aplikasi tetap user friendly, memperhatikan pengalaman pengguna (user experience), dan menyederhanakan fitur sesuai kebutuhan nasabah. Upaya tersebut akan memastikan

nasabah merasa puas dan semakin terdorong untuk memanfaatkan layanan digital Pegadaian di masa depan.

## **2. Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,704, nilai t hitung  $7,951 > t \text{ tabel } 1,995$ , serta signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai Beta sebesar 0,774 menandakan bahwa variabel kemanfaatan adalah faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan dibandingkan dengan variabel kemudahan (X1). Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller (2016:138) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan timbul ketika kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks aplikasi Pegadaian Digital Service, nasabah merasakan manfaat berupa efisiensi waktu, kepraktisan, serta transparansi informasi, yang secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Menurut Davis (1989:320) dalam Technology Acceptance Model (TAM), kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka. Aplikasi Pegadaian Digital Service memberikan manfaat nyata seperti kemudahan dalam mengakses layanan gadai tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga sesuai dengan konsep kemanfaatan yang dikemukakan oleh Davis. Selain itu, teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988:23) mengenai kualitas layanan menekankan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Keandalan aplikasi ini tercermin dari kemampuannya

menyediakan informasi yang akurat dan layanan transaksi yang cepat, sementara jaminan dirasakan melalui fitur keamanan yang melindungi data nasabah. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2019:45) menemukan bahwa manfaat layanan digital yang dirasakan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini memperkuat hasil penelitian ini bahwa semakin besar manfaat yang diperoleh nasabah dalam menggunakan Pegadaian Digital Service, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Manfaat yang dirasakan nasabah berupa kemudahan transaksi, penghematan waktu, dan kecepatan akses layanan menjadi faktor yang dominan dalam membentuk kepuasan. Jika Pegadaian terus meningkatkan aspek manfaat dengan menambahkan fitur inovatif, maka kepuasan nasabah dapat terus ditingkatkan dan pada akhirnya mendorong loyalitas jangka panjang.

### **3. Analisis Pengaruh akses Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses kemudahan dan kemanfaatan yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil analisis parsial, variabel kemudahan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai  $t$  hitung yang lebih besar daripada  $t$  tabel dengan signifikansi di bawah 0,05 memperlihatkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan pandangan Davis (1989:320) dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) adalah keyakinan bahwa menggunakan suatu sistem tidak membutuhkan banyak usaha. Dengan kata lain, apabila aplikasi memiliki antarmuka yang sederhana, menu yang jelas, serta alur penggunaan yang praktis, maka pengguna akan merasa nyaman, sehingga kepuasan mereka meningkat. Dalam penelitian ini, nasabah merasakan kemudahan karena dapat mengakses layanan hanya melalui ponsel tanpa perlu datang ke kantor Pegadaian. Lebih jauh lagi, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa variabel kemanfaatan memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan kemudahan. Nilai koefisien regresi dan t hitung menunjukkan pengaruh yang dominan, dengan tingkat signifikansi jauh di bawah 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa manfaat nyata yang dirasakan nasabah dari penggunaan aplikasi menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan. Menurut Davis (1989:320), persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pada konteks aplikasi Pegadaian Digital Service, kemanfaatan ditunjukkan melalui fitur-fitur yang mampu memberikan efisiensi, misalnya kemudahan membayar angsuran, mengecek sisa pinjaman, memperoleh informasi produk, serta melakukan transaksi keuangan secara cepat dan aman. Hal ini memberikan nilai tambah bagi nasabah karena aplikasi tidak hanya mempermudah, tetapi juga membantu mereka menghemat waktu dan biaya. Hasil uji simultan juga menegaskan bahwa kemudahan dan kemanfaatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nilai F hitung yang jauh

melampaui F tabel dengan signifikansi 0,000 menegaskan bahwa kedua variabel ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Kontribusi gabungan keduanya terhadap kepuasan mencapai 95,3% (nilai  $R^2$ ), menunjukkan bahwa hampir seluruh variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh faktor kemudahan dan kemanfaatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016:153) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya. Ketika aplikasi mampu memenuhi ekspektasi nasabah melalui kemudahan akses dan manfaat nyata yang diberikan, maka kepuasan akan tercapai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah Pegadaian Digital Service sangat dipengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi, dengan kemanfaatan sebagai faktor dominan. Meskipun demikian, kemudahan tetap penting agar aplikasi dapat digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, strategi pengembangan aplikasi sebaiknya diarahkan pada peningkatan fitur yang memberikan manfaat langsung bagi nasabah, seperti penambahan layanan transaksi dan optimalisasi keamanan, sekaligus tetap menjaga kesederhanaan dan kejelasan penggunaan aplikasi. Dengan langkah ini, Pegadaian tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan mengenai Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan baik dari segi tampilan yang sederhana, navigasi yang jelas, maupun akses fitur yang cepat semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini menegaskan bahwa aspek kemudahan memainkan peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.
2. Kemanfaatan (X2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Manfaat nyata yang diberikan aplikasi, seperti efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, serta kemudahan memperoleh informasi keuangan, menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah merasa bahwa aplikasi PDS benar-benar membantu dalam aktivitas sehari-hari, sehingga keberadaannya dianggap relevan dan bermanfaat.
3. Pengujian simultan menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

berarti kepuasan tidak hanya ditentukan oleh satu variabel, melainkan hasil dari kombinasi antara aplikasi yang mudah digunakan sekaligus memberikan manfaat nyata. Kedua aspek ini saling melengkapi dalam menciptakan kualitas layanan digital yang memuaskan.

4. Dari hasil analisis regresi, diketahui bahwa kemanfaatan (X2) lebih dominan dibandingkan dengan kemudahan (X1) dalam memengaruhi kepuasan. Dengan demikian, meskipun kemudahan penting, kepuasan nasabah lebih ditentukan oleh manfaat nyata yang diperoleh. Faktor dominasi kemanfaatan ini menunjukkan bahwa nasabah lebih menekankan pada hasil praktis dan efektivitas layanan dibandingkan sekadar kemudahan teknis penggunaan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak perusahaan, dunia akademik, dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### **1. Bagi PT. Pegadaian Cabang Tomohon**

- Disarankan untuk terus meningkatkan aspek kemudahan aplikasi melalui penyederhanaan desain antarmuka, optimalisasi kecepatan akses, dan penyediaan menu yang lebih intuitif sehingga mudah dipahami oleh semua kalangan nasabah.
- Perusahaan juga perlu memperkuat aspek kemanfaatan dengan menambah fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, meningkatkan keamanan

data, serta memperluas cakupan layanan agar nasabah semakin merasakan manfaat nyata dari aplikasi.

- Pegadaian sebaiknya rutin mengadakan sosialisasi dan edukasi digital, khususnya kepada nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi, agar mereka mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik dan mendapatkan manfaat optimal.

## **2. Bagi Pihak Akademis**

- Penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan dalam pengembangan literatur mengenai penerimaan teknologi dan kepuasan konsumen, khususnya di bidang layanan digital keuangan non-bank.
- Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya kajian di bidang manajemen pemasaran, perilaku konsumen, dan inovasi teknologi layanan, sehingga dapat dijadikan dasar pembelajaran maupun bahan perbandingan dalam penelitian sejenis.

## **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- Disarankan untuk memperluas objek penelitian pada cabang Pegadaian lainnya atau lembaga keuangan serupa agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas.
- Penelitian di masa depan dapat menambahkan variabel lain, seperti kualitas layanan, kepercayaan (trust), loyalitas, atau kepuasan jangka panjang, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

- Selain menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian berikutnya dapat memanfaatkan metode kualitatif agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam tentang pengalaman subjektif nasabah dalam menggunakan aplikasi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I. (2022). *Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Bandar Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.  
<https://repository.radenintan.ac.id/view/divisions/MBS/2025.html>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.  
<https://etheses.uin-malang.ac.id/818/7/10410097%20Bab%203.pdf>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
<https://www.kajianpustaka.com/2024/01/technology-acceptance-model-tam.html>
- Deshanty, D., Akhmad, I., & Ramadhan, R. R. (2023). Pengaruh aplikasi Pegadaian Digital Service dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pegadaian Pekanbaru Cabang Kota. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2). <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/1135>
- Farajun Rizka, I. (2019). *Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Services (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian Jember*. UIN KHAS Jember.  
[https://digilib.uinkhas.ac.id/18302/1/Ilmi%20Farajun%20Rikza\\_E20151043.pdf](https://digilib.uinkhas.ac.id/18302/1/Ilmi%20Farajun%20Rikza_E20151043.pdf)
- Gunawan, G. (2025). *Analisis penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) pada operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*. UIN Datokarama Palu.  
<https://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/3985/1/skripsi%20Gunawan%20.pdf>
- Indriyani, I., & Permata, C. P. (2024). Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup. *IAIN Curup*. <https://etheses.iaincurup.ac.id/7244/>
- Iqbal, M., & Mayasari, I. (2024). Peran kualitas layanan aplikasi Pegadaian Digital Service pada hubungan nasabah Pegadaian. *Universitas Gadjah Mada*.  
<file:///C:/Users/riry%20wongkar/Downloads/S2-2024-490375-abstract-1.pdf>

- Ilyas, M. R., Dirgantara, I. M. B., & Januardi, N. V. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi Pegadaian Digital dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang). *Universitas Diponegoro*. <https://repofeb.undip.ac.id/10977/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson.
- Kurniasari, E. (2023). *Pengaruh persepsi kemudahan dan kegunaan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan PDS*. UIN KHAS Jember. Retrieved from [https://digilib.uinkhas.ac.id/24069/1/ENDANG%20KURNIASARI\\_E20181064.pdf](https://digilib.uinkhas.ac.id/24069/1/ENDANG%20KURNIASARI_E20181064.pdf)
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing research: An applied orientation* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206060/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- Manik, K. V. B. R., et al. (2023). Penerapan aplikasi digital service dalam transaksi gadai emas di Pegadaian (Persero) UPC Kota Gorontalo. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akuntansi Keuangan*. <https://jamak.fe.umg.ac.id/index.php/jamak/article/view/311>
- Mawardi, M., & A. R. (2021). Kepuasan pelanggan dalam layanan digital: Studi literatur. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/index/login?source=%2Findex.php%2Fjimb%2Farticle%2Fview%2F408>
- Moslehpour, M., Pham, V. K., Wong, W. K., & Bilgiçli, İ. (2018). e-Purchase intention of Taiwanese consumers: Sustainable mediation of perceived usefulness and perceived ease of use. *Sustainability*, 10(1), 234. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/1/234>
- Prasetyo, U., & Sastra, R. (2021). Analisis kepuasan nasabah dalam penerapan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *Universitas Bina Sarana Informatika*. [https://repository.bsi.ac.id/repo/files/426268/download/Jurnal\\_Prasetyo%20Utomo.pdf](https://repository.bsi.ac.id/repo/files/426268/download/Jurnal_Prasetyo%20Utomo.pdf)

- Razak, M., Hidayat, M., & Arwien, R. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) sebagai e-service dengan menggunakan Technology Acceptance Model 2 (TAM 2). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(2), 89–103. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/729>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206060/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- Tempo.co. (2024). Transaksi gadai digital Rp 14,54 triliun, digitalisasi PT Pegadaian bikin aset tembus Rp 82,6 triliun. <https://www.tempo.co>
- Umami, L. (2023). Analisis evaluasi penggunaan pelayanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah Ajibarang Banyumas. *UIN Saizu Purwokerto*. [https://repository.uinsaizu.ac.id/28411/1/Lutfiyatul%20Umami\\_%20Analisis%20Evaluasi%20Penggunaan%20Pelayanan%20Aplikasi%20Pegadaian%20Syariah%20Digital%20Service%20%28PSDS%29%20Dalam%20Mempermudah%20Nasabah%20Bertransaksi%20di%20Pegadaian%20Syariah%20Ajibarang%20Banyumas.pdf](https://repository.uinsaizu.ac.id/28411/1/Lutfiyatul%20Umami_%20Analisis%20Evaluasi%20Penggunaan%20Pelayanan%20Aplikasi%20Pegadaian%20Syariah%20Digital%20Service%20%28PSDS%29%20Dalam%20Mempermudah%20Nasabah%20Bertransaksi%20di%20Pegadaian%20Syariah%20Ajibarang%20Banyumas.pdf)
- Wirawan, A. (2023). Penerapan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT Pegadaian Cabang Jember dalam mempermudah nasabah bertransaksi. *UIN KHAS Jember*. Retrieved from <https://digilib.uinkhas.ac.id/19619/>

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

### **Surat Permohonan Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth.

Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tomohon

Dengan hormat,

Saat ini saya adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado yang sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh akses Kemudahan dan Kemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Tomohon” guna 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.

Yizri Injilia Wongkar

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan benar dan objektif.

### DRAF PERNYATAAN

#### 1. Kemudahan (X<sub>1</sub>)

| No | Pernyataan Variabel<br>Kemudahan                                                                   | Pilihan Jawaban |   |   |    |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|----|-----|
|    |                                                                                                    | SS              | S | N | TS | STS |
| 1  | Saya merasa aplikasi PDS memiliki tampilan yang memudahkan nasabah memahami cara penggunaannya     |                 |   |   |    |     |
| 2  | Proses awal penggunaan (login dan akses fitur) dapat dimengerti tanpa bantuan orang lain           |                 |   |   |    |     |
| 3  | Petunjuk atau informasi dalam aplikasi cukup jelas untuk membantu saya menggunakannya dengan cepat |                 |   |   |    |     |

|    |                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Tampilan antar muka dari aplikasi PDS terlihat rapi dan tidak membingungkan                            |
| 5  | Saya dapat dengan mudah menemukan fitur atau layanan yang dibutuhkan dalam aplikasi                    |
| 6  | Navigasi dalam aplikasi terasa intuitif dan tidak memerlukan banyak usaha untuk dipahami               |
| 7  | Ikon, menu, dan tombol dalam aplikasi ditampilkan secara jelas dan mudah dimengerti                    |
| 8  | Saya dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, pembayaran melalui aplikasi tanpa bantuan orang lain |
| 9  | Aplikasi PDS memungkinkan saya menyelesaikan kebutuhan layanan tanpa datang ke kantor.                 |
| 10 | Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fitur aplikasi secara mandiri                   |

## 2. Kemanfaatan (X<sub>2</sub>)

| No | Pernyataan Variabel Kemudahan                                                      | Pilihan Jawaban |   |   |    |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|----|-----|
|    |                                                                                    | SS              | S | N | TS | STS |
| 1  | Aplikasi PDS mempercepat proses layanan tanpa antre atau menunggu lama             |                 |   |   |    |     |
| 2  | Saya dapat menyelesaikan transaksi pembayaran lebih cepat melalui aplikasi         |                 |   |   |    |     |
| 3  | Saya dapat melakukan transaksi kapan saja melalui aplikasi PDS                     |                 |   |   |    |     |
| 4  | Aplikasi PDS membantu saya mengatur aktivitas tanpa terganggu oleh urusan keuangan |                 |   |   |    |     |

- 5 Saya tidak perlu datang ke kantor karena semua layanan dapat diakses lewat aplikasi
- 6 Aplikasi yang fleksibel dalam mengatur transaksi
- 7 Aplikasi membantu saya memantau dan mengelola transaksi keuangan secara teratur
- 8 Aplikasi PDS memberikan saya informasi yang berguna untuk merencanakan keuangan
- 9 Aplikasi PDS membantu saya merencanakan transaksi keuangan dengan lebih baik
- 10 Saya merasa aman melakukan transaksi melalui aplikasi PDS

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pernyataan Variabel Kemudahan                                                                         | Pilihan Jawaban |   |   |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|----|-----|
|    |                                                                                                       | SS              | S | N | TS | STS |
| 1  | Saya merasa kualitas layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan layanan. |                 |   |   |    |     |
| 2  | Aplikasi atau layanan ini mudah digunakan seperti yang saya harapkan.                                 |                 |   |   |    |     |
| 3  | Respons dari layanan terhadap pertanyaan atau keluhan saya sesuai dengan ekspektasi saya.             |                 |   |   |    |     |
| 4  | Pengalaman saya dalam menggunakan layanan ini sesuai dengan harapan saya sebelumnya.                  |                 |   |   |    |     |
| 5  | Saya berniat untuk terus menggunakan layanan ini di masa mendatang.                                   |                 |   |   |    |     |

- 6 Saya lebih memilih layanan ini dibandingkan layanan serupa lainnya.
- 7 Kepuasan saya terhadap layanan ini membuat saya ingin menggunakannya kembali.
- 8 Saya memiliki komitmen untuk tetap menggunakan layanan ini meskipun ada alternatif lain.
- 9 Saya bersedia merekomendasikan layanan ini kepada teman, keluarga, atau orang lain.
- 10 Saya cenderung memberikan ulasan positif tentang layanan ini di media sosial atau platform publik.

## LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Data Jawaban Responden (71 orang)

| Identitas Responden | SKOR KEMUDAHAN (X1) |             |             |             |             |             |             |             |             |             | SKOR TOTAL   |
|---------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                     | x1                  | x2          | x3          | x4          | x5          | x6          | x7          | x8          | x9          | x10         |              |
| 1                   | 5                   | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 49           |
| 2                   | 5                   | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 49           |
| 3                   | 4                   | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 46           |
| 4                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 45           |
| 5                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 44           |
| 6                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 42           |
| 7                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 41           |
| 8                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 41           |
| 9                   | 4                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 41           |
| 10                  | 3                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 40           |
| 11                  | 3                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 40           |
| 12                  | 3                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 40           |
| 13                  | 3                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 40           |
| 14                  | 3                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 40           |
| 15                  | 2                   | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 16                  | 2                   | 5           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 17                  | 2                   | 5           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 18                  | 2                   | 5           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 19                  | 2                   | 5           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 20                  | 2                   | 5           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 21                  | 2                   | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 34           |
| 22                  | 2                   | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 34           |
| 23                  | 2                   | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 36           |
| 24                  | 2                   | 4           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 36           |
| 25                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 26                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 2           | 34           |
| 27                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 32           |
| 28                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 32           |
| 29                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 34           |
| 30                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 31           |
| 31                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 31           |
| 32                  | 2                   | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 31           |
| 33                  | 2                   | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 30           |
| 34                  | 2                   | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 30           |
| 35                  | 2                   | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 36                  | 2                   | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 28           |
| 37                  | 2                   | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 27           |
| 38                  | 2                   | 2           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 39                  | 2                   | 2           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 40                  | 2                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 27           |
| 41                  | 2                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 27           |
| 42                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 43                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 44                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 45                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 46                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 47                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 48                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 49                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 24           |
| 50                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 23           |
| 51                  | 1                   | 3           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 23           |
| 52                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 21           |
| 53                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 21           |
| 54                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 21           |
| 55                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 21           |
| 56                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 19           |
| 57                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 19           |
| 58                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 19           |
| 59                  | 1                   | 3           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 19           |
| 60                  | 1                   | 3           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 18           |
| 61                  | 1                   | 3           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 18           |
| 62                  | 1                   | 3           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 1           | 2           | 17           |
| 63                  | 1                   | 3           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 1           | 2           | 17           |
| 64                  | 1                   | 1           | 1           | 0           | 1           | 1           | 0           | 1           | 1           | 1           | 8            |
| 65                  | 1                   | 1           | 1           | 0           | 0           | 1           | 1           | 0           | 1           | 0           | 6            |
| 66                  | 0                   | 0           | 0           | 1           | 2           | 0           | 0           | 2           | 1           | 0           | 6            |
| 67                  | 1                   | 0           | 0           | 1           | 1           | 1           | 1           | 0           | 1           | 2           | 8            |
| 68                  | 1                   | 0           | 2           | 1           | 0           | 0           | 1           | 1           | 1           | 1           | 8            |
| 69                  | 1                   | 1           | 0           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 9            |
| 70                  | 1                   | 1           | 0           | 1           | 0           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 8            |
| 71                  | 1                   | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 0           | 1           | 1           | 0           | 9            |
| <b>TOTAL</b>        | <b>136</b>          | <b>244</b>  | <b>216</b>  | <b>173</b>  | <b>211</b>  | <b>200</b>  | <b>205</b>  | <b>207</b>  | <b>210</b>  | <b>212</b>  | <b>2014</b>  |
| <b>RATA2</b>        | <b>2.57</b>         | <b>4.60</b> | <b>4.08</b> | <b>3.26</b> | <b>3.98</b> | <b>3.77</b> | <b>3.87</b> | <b>3.91</b> | <b>3.96</b> | <b>4.00</b> | <b>38.00</b> |

| Identitas Responden | SKOR KEMANFAATAN (X2) |             |             |             |             |             |             |             |             |             | SKOR TOTAL   |
|---------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                     | X1                    | X2          | X3          | X4          | X5          | X6          | X7          | X8          | X9          | X10         |              |
| 1                   | 5                     | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | 48           |
| 2                   | 5                     | 4           | 5           | 3           | 5           | 5           | 4           | 3           | 2           | 5           | 41           |
| 3                   | 5                     | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 2           | 5           | 38           |
| 4                   | 4                     | 4           | 3           | 4           | 5           | 3           | 3           | 3           | 2           | 2           | 33           |
| 5                   | 4                     | 4           | 3           | 4           | 5           | 3           | 5           | 2           | 3           | 2           | 35           |
| 6                   | 4                     | 4           | 4           | 4           | 5           | 3           | 5           | 2           | 3           | 2           | 36           |
| 7                   | 4                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 5           | 2           | 3           | 2           | 35           |
| 8                   | 4                     | 4           | 2           | 4           | 4           | 3           | 5           | 4           | 1           | 2           | 33           |
| 9                   | 4                     | 4           | 2           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 1           | 2           | 32           |
| 10                  | 4                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 2           | 2           | 35           |
| 11                  | 4                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 3           | 39           |
| 12                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 2           | 3           | 35           |
| 13                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 2           | 4           | 3           | 36           |
| 14                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 2           | 3           | 37           |
| 15                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 16                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 17                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 18                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 19                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 38           |
| 20                  | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 39           |
| 21                  | 4                     | 2           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 35           |
| 22                  | 4                     | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 37           |
| 23                  | 2                     | 2           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 34           |
| 24                  | 3                     | 2           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 35           |
| 25                  | 3                     | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 37           |
| 26                  | 3                     | 2           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 4           | 33           |
| 27                  | 2                     | 2           | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 4           | 31           |
| 28                  | 4                     | 2           | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 4           | 33           |
| 29                  | 2                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 2           | 4           | 29           |
| 30                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 2           | 4           | 30           |
| 31                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 31           |
| 32                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 31           |
| 33                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 34                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 35                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 36                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 37                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 38                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 39                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 40                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 41                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 42                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 29           |
| 43                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 28           |
| 44                  | 3                     | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 28           |
| 45                  | 3                     | 2           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 46                  | 3                     | 2           | 3           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 26           |
| 47                  | 3                     | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 48                  | 3                     | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 25           |
| 49                  | 3                     | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 24           |
| 50                  | 2                     | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 23           |
| 51                  | 2                     | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 3           | 23           |
| 52                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 20           |
| 53                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 20           |
| 54                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 20           |
| 55                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 20           |
| 56                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 57                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 58                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 59                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 60                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 61                  | 2                     | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 19           |
| 62                  | 2                     | 1           | 1           | 2           | 1           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 17           |
| 63                  | 2                     | 1           | 1           | 2           | 1           | 2           | 1           | 3           | 2           | 2           | 17           |
| 64                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 3           | 2           | 2           | 14           |
| 65                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 13           |
| 66                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 13           |
| 67                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 11           |
| 68                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 11           |
| 69                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 10           |
| 70                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 10           |
| 71                  | 1                     | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 10           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>206</b>            | <b>153</b>  | <b>203</b>  | <b>197</b>  | <b>212</b>  | <b>197</b>  | <b>195</b>  | <b>227</b>  | <b>185</b>  | <b>205</b>  | <b>1980</b>  |
| <b>RATA2</b>        | <b>3.89</b>           | <b>2.89</b> | <b>3.83</b> | <b>3.72</b> | <b>4.00</b> | <b>3.72</b> | <b>3.68</b> | <b>4.28</b> | <b>3.49</b> | <b>3.87</b> | <b>37.36</b> |

| Identitas Responden | SKOR KEPUASAN (Y) |      |      |      |      |      |      |      |      |      | SKOR TOTAL |
|---------------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
|                     | Y1                | y2   | y3   | y4   | y5   | y6   | y7   | y8   | y9   | x10  |            |
| 1                   | 4                 | 2    | 3    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 38         |
| 2                   | 4                 | 2    | 3    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 38         |
| 3                   | 4                 | 4    | 3    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5    | 1    | 4    | 38         |
| 4                   | 4                 | 4    | 3    | 3    | 2    | 5    | 5    | 2    | 1    | 3    | 32         |
| 5                   | 4                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 2    | 3    | 4    | 36         |
| 6                   | 4                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 2    | 3    | 4    | 36         |
| 7                   | 4                 | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 5    | 2    | 5    | 3    | 33         |
| 8                   | 4                 | 4    | 3    | 2    | 4    | 1    | 5    | 2    | 3    | 4    | 32         |
| 9                   | 4                 | 4    | 4    | 2    | 4    | 1    | 4    | 2    | 4    | 4    | 33         |
| 10                  | 4                 | 4    | 4    | 2    | 4    | 1    | 4    | 2    | 4    | 3    | 32         |
| 11                  | 4                 | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 32         |
| 12                  | 4                 | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 35         |
| 13                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4    | 34         |
| 14                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 3    | 4    | 3    | 34         |
| 15                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 3    | 4    | 4    | 35         |
| 16                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 36         |
| 17                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 36         |
| 18                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 35         |
| 19                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 39         |
| 20                  | 3                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 39         |
| 21                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 35         |
| 22                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 37         |
| 23                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 36         |
| 24                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 2    | 4    | 4    | 1    | 30         |
| 25                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 33         |
| 26                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 34         |
| 27                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 2    | 31         |
| 28                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 32         |
| 29                  | 2                 | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 32         |
| 30                  | 2                 | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 31         |
| 31                  | 2                 | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 30         |
| 32                  | 2                 | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 31         |
| 33                  | 2                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 30         |
| 34                  | 2                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 30         |
| 35                  | 2                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 30         |
| 36                  | 2                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 30         |
| 37                  | 2                 | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 30         |
| 38                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 29         |
| 39                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 29         |
| 40                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 29         |
| 41                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 29         |
| 42                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 29         |
| 43                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 28         |
| 44                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 27         |
| 45                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 26         |
| 46                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 26         |
| 47                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 26         |
| 48                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 26         |
| 49                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 25         |
| 50                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 24         |
| 51                  | 2                 | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 24         |
| 52                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 21         |
| 53                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 21         |
| 54                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 21         |
| 55                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 21         |
| 56                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 57                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 58                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 59                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 60                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 61                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 19         |
| 62                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 17         |
| 63                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 2    | 16         |
| 64                  | 1                 | 2    | 2    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 14         |
| 65                  | 1                 | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 13         |
| 66                  | 1                 | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 13         |
| 67                  | 1                 | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 11         |
| 68                  | 1                 | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 11         |
| 69                  | 1                 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 10         |
| 70                  | 1                 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 10         |
| 71                  | 1                 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 10         |
| TOTAL               | 154               | 221  | 209  | 223  | 173  | 177  | 207  | 186  | 193  | 202  | 1945       |
| RATA2               | 2.91              | 4.17 | 3.94 | 4.21 | 3.26 | 3.34 | 3.91 | 3.51 | 3.64 | 3.81 | 36.70      |

**Lampiran 3. TABEL NILAI T**

| d.f.      | TINGKAT SIGNIFIKANSI |       |        |        |        |         |         |
|-----------|----------------------|-------|--------|--------|--------|---------|---------|
| dua sisi  | 20%                  | 10%   | 5%     | 2%     | 1%     | 0,2%    | 0,1%    |
| satu sisi | 10%                  | 5%    | 2,5%   | 1%     | 0,5%   | 0,1%    | 0,05%   |
| 1         | 3,078                | 6,314 | 12,706 | 31,821 | 63,657 | 318,309 | 636,619 |
| 2         | 1,886                | 2,920 | 4,303  | 6,965  | 9,925  | 22,327  | 31,599  |
| 3         | 1,638                | 2,353 | 3,182  | 4,541  | 5,841  | 10,215  | 12,924  |
| 4         | 1,533                | 2,132 | 2,776  | 3,747  | 4,604  | 7,173   | 8,610   |
| 5         | 1,476                | 2,015 | 2,571  | 3,365  | 4,032  | 5,893   | 6,869   |
| 6         | 1,440                | 1,943 | 2,447  | 3,143  | 3,707  | 5,208   | 5,959   |
| 7         | 1,415                | 1,895 | 2,365  | 2,998  | 3,499  | 4,785   | 5,408   |
| 8         | 1,397                | 1,860 | 2,306  | 2,896  | 3,355  | 4,501   | 5,041   |
| 9         | 1,383                | 1,833 | 2,262  | 2,821  | 3,250  | 4,297   | 4,781   |
| 10        | 1,372                | 1,812 | 2,228  | 2,764  | 3,169  | 4,144   | 4,587   |
| 11        | 1,363                | 1,796 | 2,201  | 2,718  | 3,106  | 4,025   | 4,437   |
| 12        | 1,356                | 1,782 | 2,179  | 2,681  | 3,055  | 3,930   | 4,318   |
| 13        | 1,350                | 1,771 | 2,160  | 2,650  | 3,012  | 3,852   | 4,221   |
| 14        | 1,345                | 1,761 | 2,145  | 2,624  | 2,977  | 3,787   | 4,140   |
| 15        | 1,341                | 1,753 | 2,131  | 2,602  | 2,947  | 3,733   | 4,073   |
| 16        | 1,337                | 1,746 | 2,120  | 2,583  | 2,921  | 3,686   | 4,015   |
| 17        | 1,333                | 1,740 | 2,110  | 2,567  | 2,898  | 3,646   | 3,965   |
| 18        | 1,330                | 1,734 | 2,101  | 2,552  | 2,878  | 3,610   | 3,922   |
| 19        | 1,328                | 1,729 | 2,093  | 2,539  | 2,861  | 3,579   | 3,883   |
| 20        | 1,325                | 1,725 | 2,086  | 2,528  | 2,845  | 3,552   | 3,850   |
| 21        | 1,323                | 1,721 | 2,080  | 2,518  | 2,831  | 3,527   | 3,819   |
| 22        | 1,321                | 1,717 | 2,074  | 2,508  | 2,819  | 3,505   | 3,792   |
| 23        | 1,319                | 1,714 | 2,069  | 2,500  | 2,807  | 3,485   | 3,768   |
| 24        | 1,318                | 1,711 | 2,064  | 2,492  | 2,797  | 3,467   | 3,745   |
| 25        | 1,316                | 1,708 | 2,060  | 2,485  | 2,787  | 3,450   | 3,725   |
| 26        | 1,315                | 1,706 | 2,056  | 2,479  | 2,779  | 3,435   | 3,707   |
| 27        | 1,314                | 1,703 | 2,052  | 2,473  | 2,771  | 3,421   | 3,690   |
| 28        | 1,313                | 1,701 | 2,048  | 2,467  | 2,763  | 3,408   | 3,674   |
| 29        | 1,311                | 1,699 | 2,045  | 2,462  | 2,756  | 3,396   | 3,659   |
| 30        | 1,310                | 1,697 | 2,042  | 2,457  | 2,750  | 3,385   | 3,646   |
| 31        | 1,309                | 1,696 | 2,040  | 2,453  | 2,744  | 3,375   | 3,633   |
| 32        | 1,309                | 1,694 | 2,037  | 2,449  | 2,738  | 3,365   | 3,622   |
| 33        | 1,308                | 1,692 | 2,035  | 2,445  | 2,733  | 3,356   | 3,611   |
| 34        | 1,307                | 1,691 | 2,032  | 2,441  | 2,728  | 3,348   | 3,601   |
| 35        | 1,306                | 1,690 | 2,030  | 2,438  | 2,724  | 3,340   | 3,591   |
| 36        | 1,306                | 1,688 | 2,028  | 2,434  | 2,719  | 3,333   | 3,582   |
| 37        | 1,305                | 1,687 | 2,026  | 2,431  | 2,715  | 3,326   | 3,574   |
| 38        | 1,304                | 1,686 | 2,024  | 2,429  | 2,712  | 3,319   | 3,566   |
| 39        | 1,304                | 1,685 | 2,023  | 2,426  | 2,708  | 3,313   | 3,558   |
| 40        | 1,303                | 1,684 | 2,021  | 2,423  | 2,704  | 3,307   | 3,551   |

|    |       |       |       |       |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 41 | 1,303 | 1,683 | 2,020 | 2,421 | 2,701 | 3,301 | 3,544 |
| 42 | 1,302 | 1,682 | 2,018 | 2,418 | 2,698 | 3,296 | 3,538 |
| 43 | 1,302 | 1,681 | 2,017 | 2,416 | 2,695 | 3,291 | 3,532 |
| 44 | 1,301 | 1,680 | 2,015 | 2,414 | 2,692 | 3,286 | 3,526 |
| 45 | 1,301 | 1,679 | 2,014 | 2,412 | 2,690 | 3,281 | 3,520 |
| 46 | 1,300 | 1,679 | 2,013 | 2,410 | 2,687 | 3,277 | 3,515 |
| 47 | 1,300 | 1,678 | 2,012 | 2,408 | 2,685 | 3,273 | 3,510 |
| 48 | 1,299 | 1,677 | 2,011 | 2,407 | 2,682 | 3,269 | 3,505 |
| 49 | 1,299 | 1,677 | 2,010 | 2,405 | 2,680 | 3,265 | 3,500 |
| 50 | 1,299 | 1,676 | 2,009 | 2,403 | 2,678 | 3,261 | 3,496 |
| 51 | 1,298 | 1,675 | 2,008 | 2,402 | 2,676 | 3,258 | 3,492 |
| 52 | 1,298 | 1,675 | 2,007 | 2,400 | 2,674 | 3,255 | 3,488 |
| 53 | 1,298 | 1,674 | 2,006 | 2,399 | 2,672 | 3,251 | 3,484 |
| 54 | 1,297 | 1,674 | 2,005 | 2,397 | 2,670 | 3,248 | 3,480 |
| 55 | 1,297 | 1,673 | 2,004 | 2,396 | 2,668 | 3,245 | 3,476 |
| 56 | 1,297 | 1,673 | 2,003 | 2,395 | 2,667 | 3,242 | 3,473 |
| 57 | 1,297 | 1,672 | 2,002 | 2,394 | 2,665 | 3,239 | 3,470 |
| 58 | 1,296 | 1,672 | 2,002 | 2,392 | 2,663 | 3,237 | 3,466 |
| 59 | 1,296 | 1,671 | 2,001 | 2,391 | 2,662 | 3,234 | 3,463 |
| 60 | 1,296 | 1,671 | 2,000 | 2,390 | 2,660 | 3,232 | 3,460 |
| 61 | 1,296 | 1,670 | 2,000 | 2,389 | 2,659 | 3,229 | 3,457 |
| 62 | 1,295 | 1,670 | 1,999 | 2,388 | 2,657 | 3,227 | 3,454 |
| 63 | 1,295 | 1,669 | 1,998 | 2,387 | 2,656 | 3,225 | 3,452 |
| 64 | 1,295 | 1,669 | 1,998 | 2,386 | 2,655 | 3,223 | 3,449 |
| 65 | 1,295 | 1,669 | 1,997 | 2,385 | 2,654 | 3,220 | 3,447 |
| 66 | 1,295 | 1,668 | 1,997 | 2,384 | 2,652 | 3,218 | 3,444 |
| 67 | 1,294 | 1,668 | 1,996 | 2,383 | 2,651 | 3,216 | 3,442 |
| 68 | 1,294 | 1,668 | 1,995 | 2,382 | 2,650 | 3,214 | 3,439 |
| 69 | 1,294 | 1,667 | 1,995 | 2,382 | 2,649 | 3,213 | 3,437 |
| 70 | 1,294 | 1,667 | 1,994 | 2,381 | 2,648 | 3,211 | 3,435 |
| 71 | 1,294 | 1,667 | 1,994 | 2,380 | 2,647 | 3,209 | 3,433 |
| 72 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,379 | 2,646 | 3,207 | 3,431 |
| 73 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,379 | 2,645 | 3,206 | 3,429 |
| 74 | 1,293 | 1,666 | 1,993 | 2,378 | 2,644 | 3,204 | 3,427 |
| 75 | 1,293 | 1,665 | 1,992 | 2,377 | 2,643 | 3,202 | 3,425 |
| 76 | 1,293 | 1,665 | 1,992 | 2,376 | 2,642 | 3,201 | 3,423 |
| 77 | 1,293 | 1,665 | 1,991 | 2,376 | 2,641 | 3,199 | 3,421 |
| 78 | 1,292 | 1,665 | 1,991 | 2,375 | 2,640 | 3,198 | 3,420 |
| 79 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,374 | 2,640 | 3,197 | 3,418 |
| 80 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,374 | 2,639 | 3,195 | 3,416 |
| 81 | 1,292 | 1,664 | 1,990 | 2,373 | 2,638 | 3,194 | 3,415 |
| 82 | 1,292 | 1,664 | 1,989 | 2,373 | 2,637 | 3,193 | 3,413 |
| 83 | 1,292 | 1,663 | 1,989 | 2,372 | 2,636 | 3,191 | 3,412 |
| 84 | 1,292 | 1,663 | 1,989 | 2,372 | 2,636 | 3,190 | 3,410 |

|     |       |       |       |       |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 85  | 1,292 | 1,663 | 1,988 | 2,371 | 2,635 | 3,189 | 3,409 |
| 86  | 1,291 | 1,663 | 1,988 | 2,370 | 2,634 | 3,188 | 3,407 |
| 87  | 1,291 | 1,663 | 1,988 | 2,370 | 2,634 | 3,187 | 3,406 |
| 88  | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,369 | 2,633 | 3,185 | 3,405 |
| 89  | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,369 | 2,632 | 3,184 | 3,403 |
| 90  | 1,291 | 1,662 | 1,987 | 2,368 | 2,632 | 3,183 | 3,402 |
| 91  | 1,291 | 1,662 | 1,986 | 2,368 | 2,631 | 3,182 | 3,401 |
| 92  | 1,291 | 1,662 | 1,986 | 2,368 | 2,630 | 3,181 | 3,399 |
| 93  | 1,291 | 1,661 | 1,986 | 2,367 | 2,630 | 3,180 | 3,398 |
| 94  | 1,291 | 1,661 | 1,986 | 2,367 | 2,629 | 3,179 | 3,397 |
| 95  | 1,291 | 1,661 | 1,985 | 2,366 | 2,629 | 3,178 | 3,396 |
| 96  | 1,290 | 1,661 | 1,985 | 2,366 | 2,628 | 3,177 | 3,395 |
| 97  | 1,290 | 1,661 | 1,985 | 2,365 | 2,627 | 3,176 | 3,394 |
| 98  | 1,290 | 1,661 | 1,984 | 2,365 | 2,627 | 3,175 | 3,393 |
| 99  | 1,290 | 1,660 | 1,984 | 2,365 | 2,626 | 3,175 | 3,392 |
| 100 | 1,290 | 1,660 | 1,984 | 2,364 | 2,626 | 3,174 | 3,390 |

**LAMPIRAN 4. TABEL STATISTIK R PRODUCT MOMENT (TARAF SIGNIFIKAN 5%)**

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 1          | 0.9877                                   | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2          | 0.9000                                   | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3          | 0.8054                                   | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4          | 0.7293                                   | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5          | 0.6694                                   | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6          | 0.6215                                   | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7          | 0.5822                                   | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8          | 0.5494                                   | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9          | 0.5214                                   | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10         | 0.4973                                   | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11         | 0.4762                                   | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12         | 0.4575                                   | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13         | 0.4409                                   | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14         | 0.4259                                   | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15         | 0.4124                                   | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16         | 0.4000                                   | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17         | 0.3887                                   | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18         | 0.3783                                   | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19         | 0.3687                                   | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20         | 0.3598                                   | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21         | 0.3515                                   | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22         | 0.3438                                   | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23         | 0.3365                                   | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24         | 0.3297                                   | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25         | 0.3233                                   | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26         | 0.3172                                   | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27         | 0.3115                                   | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28         | 0.3061                                   | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29         | 0.3009                                   | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30         | 0.2960                                   | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31         | 0.2913                                   | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32         | 0.2869                                   | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33         | 0.2826                                   | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |

|    |        |        |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |

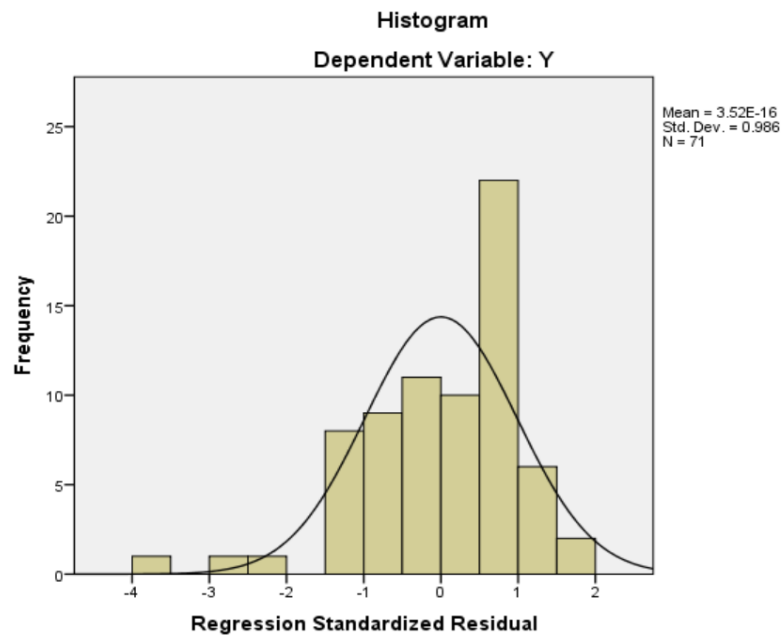
|     |        |               |        |        |        |
|-----|--------|---------------|--------|--------|--------|
| 75  | 0.1888 | 0.2242        | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76  | 0.1876 | 0.2227        | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77  | 0.1864 | 0.2213        | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78  | 0.1852 | 0.2199        | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79  | 0.1841 | 0.2185        | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80  | 0.1829 | 0.2172        | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81  | 0.1818 | 0.2159        | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82  | 0.1807 | 0.2146        | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83  | 0.1796 | 0.2133        | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84  | 0.1786 | 0.2120        | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85  | 0.1775 | 0.2108        | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86  | 0.1765 | 0.2096        | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87  | 0.1755 | 0.2084        | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88  | 0.1745 | 0.2072        | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89  | 0.1735 | 0.2061        | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90  | 0.1726 | <b>0.2050</b> | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91  | 0.1716 | 0.2039        | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92  | 0.1707 | 0.2028        | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93  | 0.1698 | 0.2017        | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94  | 0.1689 | 0.2006        | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95  | 0.1680 | 0.1996        | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96  | 0.1671 | 0.1986        | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97  | 0.1663 | 0.1975        | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98  | 0.1654 | 0.1966        | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99  | 0.1646 | 0.1956        | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946        | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |
| 101 | 0.1630 | 0.1937        | 0.2290 | 0.2528 | 0.3196 |
| 102 | 0.1622 | 0.1927        | 0.2279 | 0.2515 | 0.3181 |
| 103 | 0.1614 | 0.1918        | 0.2268 | 0.2504 | 0.3166 |
| 104 | 0.1606 | 0.1909        | 0.2257 | 0.2492 | 0.3152 |
| 105 | 0.1599 | 0.1900        | 0.2247 | 0.2480 | 0.3137 |
| 106 | 0.1591 | 0.1891        | 0.2236 | 0.2469 | 0.3123 |
| 107 | 0.1584 | 0.1882        | 0.2226 | 0.2458 | 0.3109 |
| 108 | 0.1576 | 0.1874        | 0.2216 | 0.2446 | 0.3095 |
| 109 | 0.1569 | 0.1865        | 0.2206 | 0.2436 | 0.3082 |
| 110 | 0.1562 | 0.1857        | 0.2196 | 0.2425 | 0.3068 |
| 111 | 0.1555 | 0.1848        | 0.2186 | 0.2414 | 0.3055 |
| 112 | 0.1548 | 0.1840        | 0.2177 | 0.2403 | 0.3042 |
| 113 | 0.1541 | 0.1832        | 0.2167 | 0.2393 | 0.3029 |
| 114 | 0.1535 | 0.1824        | 0.2158 | 0.2383 | 0.3016 |
| 115 | 0.1528 | 0.1816        | 0.2149 | 0.2373 | 0.3004 |

|     |        |        |        |        |        |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 116 | 0.1522 | 0.1809 | 0.2139 | 0.2363 | 0.2991 |
| 117 | 0.1515 | 0.1801 | 0.2131 | 0.2353 | 0.2979 |
| 118 | 0.1509 | 0.1793 | 0.2122 | 0.2343 | 0.2967 |
| 119 | 0.1502 | 0.1786 | 0.2113 | 0.2333 | 0.2955 |
| 120 | 0.1496 | 0.1779 | 0.2104 | 0.2324 | 0.2943 |
| 121 | 0.1490 | 0.1771 | 0.2096 | 0.2315 | 0.2931 |
| 122 | 0.1484 | 0.1764 | 0.2087 | 0.2305 | 0.2920 |
| 123 | 0.1478 | 0.1757 | 0.2079 | 0.2296 | 0.2908 |
| 124 | 0.1472 | 0.1750 | 0.2071 | 0.2287 | 0.2897 |
| 125 | 0.1466 | 0.1743 | 0.2062 | 0.2278 | 0.2886 |
| 126 | 0.1460 | 0.1736 | 0.2054 | 0.2269 | 0.2875 |
| 127 | 0.1455 | 0.1729 | 0.2046 | 0.2260 | 0.2864 |
| 128 | 0.1449 | 0.1723 | 0.2039 | 0.2252 | 0.2853 |
| 129 | 0.1443 | 0.1716 | 0.2031 | 0.2243 | 0.2843 |
| 130 | 0.1438 | 0.1710 | 0.2023 | 0.2235 | 0.2832 |
| 131 | 0.1432 | 0.1703 | 0.2015 | 0.2226 | 0.2822 |
| 132 | 0.1427 | 0.1697 | 0.2008 | 0.2218 | 0.2811 |
| 133 | 0.1422 | 0.1690 | 0.2001 | 0.2210 | 0.2801 |
| 134 | 0.1416 | 0.1684 | 0.1993 | 0.2202 | 0.2791 |
| 135 | 0.1411 | 0.1678 | 0.1986 | 0.2194 | 0.2781 |
| 136 | 0.1406 | 0.1672 | 0.1979 | 0.2186 | 0.2771 |
| 137 | 0.1401 | 0.1666 | 0.1972 | 0.2178 | 0.2761 |
| 138 | 0.1396 | 0.1660 | 0.1965 | 0.2170 | 0.2752 |
| 139 | 0.1391 | 0.1654 | 0.1958 | 0.2163 | 0.2742 |
| 140 | 0.1386 | 0.1648 | 0.1951 | 0.2155 | 0.2733 |
| 141 | 0.1381 | 0.1642 | 0.1944 | 0.2148 | 0.2723 |
| 142 | 0.1376 | 0.1637 | 0.1937 | 0.2140 | 0.2714 |
| 143 | 0.1371 | 0.1631 | 0.1930 | 0.2133 | 0.2705 |
| 144 | 0.1367 | 0.1625 | 0.1924 | 0.2126 | 0.2696 |
| 145 | 0.1362 | 0.1620 | 0.1917 | 0.2118 | 0.2687 |
| 146 | 0.1357 | 0.1614 | 0.1911 | 0.2111 | 0.2678 |
| 147 | 0.1353 | 0.1609 | 0.1904 | 0.2104 | 0.2669 |
| 148 | 0.1348 | 0.1603 | 0.1898 | 0.2097 | 0.2660 |
| 149 | 0.1344 | 0.1598 | 0.1892 | 0.2090 | 0.2652 |
| 150 | 0.1339 | 0.1593 | 0.1886 | 0.2083 | 0.2643 |
| 151 | 0.1335 | 0.1587 | 0.1879 | 0.2077 | 0.2635 |
| 152 | 0.1330 | 0.1582 | 0.1873 | 0.2070 | 0.2626 |
| 153 | 0.1326 | 0.1577 | 0.1867 | 0.2063 | 0.2618 |
| 154 | 0.1322 | 0.1572 | 0.1861 | 0.2057 | 0.2610 |
| 155 | 0.1318 | 0.1567 | 0.1855 | 0.2050 | 0.2602 |
| 156 | 0.1313 | 0.1562 | 0.1849 | 0.2044 | 0.2593 |

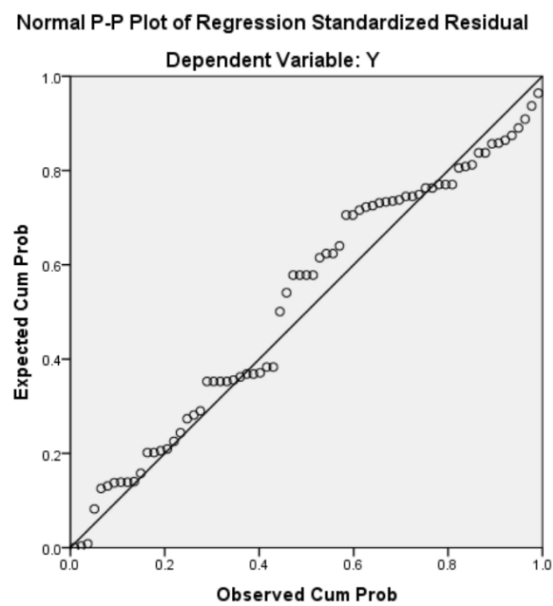
|     |        |        |        |        |        |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 157 | 0.1309 | 0.1557 | 0.1844 | 0.2037 | 0.2585 |
| 158 | 0.1305 | 0.1552 | 0.1838 | 0.2031 | 0.2578 |
| 159 | 0.1301 | 0.1547 | 0.1832 | 0.2025 | 0.2570 |
| 160 | 0.1297 | 0.1543 | 0.1826 | 0.2019 | 0.2562 |
| 161 | 0.1293 | 0.1538 | 0.1821 | 0.2012 | 0.2554 |
| 162 | 0.1289 | 0.1533 | 0.1815 | 0.2006 | 0.2546 |
| 163 | 0.1285 | 0.1528 | 0.1810 | 0.2000 | 0.2539 |
| 164 | 0.1281 | 0.1524 | 0.1804 | 0.1994 | 0.2531 |
| 165 | 0.1277 | 0.1519 | 0.1799 | 0.1988 | 0.2524 |
| 166 | 0.1273 | 0.1515 | 0.1794 | 0.1982 | 0.2517 |
| 167 | 0.1270 | 0.1510 | 0.1788 | 0.1976 | 0.2509 |
| 168 | 0.1266 | 0.1506 | 0.1783 | 0.1971 | 0.2502 |
| 169 | 0.1262 | 0.1501 | 0.1778 | 0.1965 | 0.2495 |
| 170 | 0.1258 | 0.1497 | 0.1773 | 0.1959 | 0.2488 |
| 171 | 0.1255 | 0.1493 | 0.1768 | 0.1954 | 0.2481 |
| 172 | 0.1251 | 0.1488 | 0.1762 | 0.1948 | 0.2473 |
| 173 | 0.1247 | 0.1484 | 0.1757 | 0.1942 | 0.2467 |
| 174 | 0.1244 | 0.1480 | 0.1752 | 0.1937 | 0.2460 |
| 175 | 0.1240 | 0.1476 | 0.1747 | 0.1932 | 0.2453 |
| 176 | 0.1237 | 0.1471 | 0.1743 | 0.1926 | 0.2446 |
| 177 | 0.1233 | 0.1467 | 0.1738 | 0.1921 | 0.2439 |
| 178 | 0.1230 | 0.1463 | 0.1733 | 0.1915 | 0.2433 |
| 179 | 0.1226 | 0.1459 | 0.1728 | 0.1910 | 0.2426 |
| 180 | 0.1223 | 0.1455 | 0.1723 | 0.1905 | 0.2419 |
| 181 | 0.1220 | 0.1451 | 0.1719 | 0.1900 | 0.2413 |
| 182 | 0.1216 | 0.1447 | 0.1714 | 0.1895 | 0.2406 |
| 183 | 0.1213 | 0.1443 | 0.1709 | 0.1890 | 0.2400 |
| 184 | 0.1210 | 0.1439 | 0.1705 | 0.1884 | 0.2394 |
| 185 | 0.1207 | 0.1435 | 0.1700 | 0.1879 | 0.2387 |
| 186 | 0.1203 | 0.1432 | 0.1696 | 0.1874 | 0.2381 |
| 187 | 0.1200 | 0.1428 | 0.1691 | 0.1869 | 0.2375 |
| 188 | 0.1197 | 0.1424 | 0.1687 | 0.1865 | 0.2369 |
| 189 | 0.1194 | 0.1420 | 0.1682 | 0.1860 | 0.2363 |
| 190 | 0.1191 | 0.1417 | 0.1678 | 0.1855 | 0.2357 |
| 191 | 0.1188 | 0.1413 | 0.1674 | 0.1850 | 0.2351 |
| 192 | 0.1184 | 0.1409 | 0.1669 | 0.1845 | 0.2345 |
| 193 | 0.1181 | 0.1406 | 0.1665 | 0.1841 | 0.2339 |
| 194 | 0.1178 | 0.1402 | 0.1661 | 0.1836 | 0.2333 |
| 195 | 0.1175 | 0.1398 | 0.1657 | 0.1831 | 0.2327 |
| 196 | 0.1172 | 0.1395 | 0.1652 | 0.1827 | 0.2321 |
| 197 | 0.1169 | 0.1391 | 0.1648 | 0.1822 | 0.2315 |

|            |        |        |        |        |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>198</b> | 0.1166 | 0.1388 | 0.1644 | 0.1818 | 0.2310 |
| <b>199</b> | 0.1164 | 0.1384 | 0.1640 | 0.1813 | 0.2304 |
| <b>200</b> | 0.1161 | 0.1381 | 0.1636 | 0.1809 | 0.2298 |

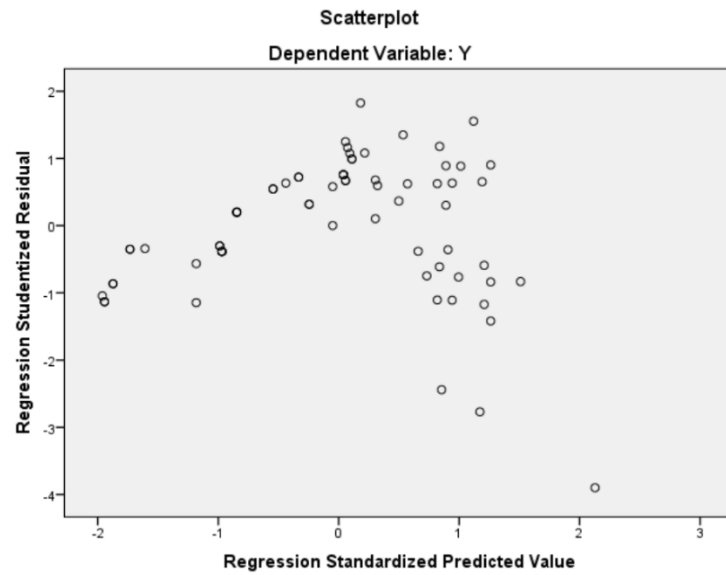
## LAMPIRAN



*Sumber Gambar : SPSS, 2025.*



*Sumber Gambar : SPSS, 2025.*



*Sumber Gambar : SPSS, 2025.*