

Pegadaian Digital Service Quality and it's Implication on Customer Satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Pondok Labu Branch

By
Aziz Setyawan

Abstract

This study aims to empirically explore the service quality of Pegadaian Digital and their impact on customer satisfaction at PT Pegadaian (Persero) Pondok Labu Branch. This is a quantitative research, and the sample in this study amounted to 160 customers who are users of Pegadaian Digital services. The data collection process uses google forms and scanned barcodes that are distributed in each unit of the Pegadaian Pondok Labu Branch. The data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method, and the results show that: (1) Reliability has an effect on customer satisfaction (2) Efficiency has no effect on customer satisfaction (3) Security/privacy has no effect on customer satisfaction (4) Responsiveness has no effect on customer satisfaction (5) Web design has no effect on customer satisfaction.

Keywords : Service quality, customer satisfaction, digital banking.

Kualitas Layanan Pegadaian Digital Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pondok Labu.

Oleh
Aziz Setyawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara empiris kualitas layanan Pegadaian Digital serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pondok Labu. Ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif, dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 nasabah yang merupakan pengguna layanan Pegadaian Digital. Proses pengumpulan data menggunakan *google form* dan *scan barcode* yang disebarkan disetiap unit Pegadaian Cabang Pondok Labu. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*, dan hasilnya menunjukkan bahwa: (1) Keandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (2) Efisiensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (3) Keamanan/privasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (4) Responsivitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (5) Web desain tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, perbankan digital.