



**KUALITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG PONDOK LABU**

TESIS

Aziz Setyawan 1910121015

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**KUALITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG PONDOK LABU**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

Aziz Setyawan 1910121015

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aziz Setyawan

NIM : 1910121015

Bilamana dikumudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Januari 2022

Yang menyatakan,



Aziz Setyawan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aziz Setyawan
NIM : 1910121015
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 5 Januari 2022

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 3000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '3000', and 'METER TEMPEL'. A unique alphanumeric code 'BDC8EAJX649092496' is visible at the bottom of the stamp.

Aziz Setyawan

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 disebar di setiap 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.

TESIS

KUALITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PONDOK LABU

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Aziz Setyawan 1910121015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 5 Januari 2022

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., M.Si
Ketua Penguji



Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM
Pembimbing I



Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Pembimbing II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yudi Nur S. S.Sos.I., MM., CRA., CRP., CMA
Kaprodi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Januari 2022



BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini Rabu, tanggal 5 Januari 2022 telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa:

Nama : Aziz Setyawan
NIM : 1910121015
Program : Magister Manajemen

Dengan judul Tesis sebagai berikut :

**KUALITAS LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG PONDOK LABU**

Dunyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus***)

Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua Penguji	1.
2	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., MOS., CPM	Penguji I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP	Penguji II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 5 Januari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi Magister Manajemen



Dr. Yudi Nur S., S.Sos.I., MM., CRA., CRP., CMA

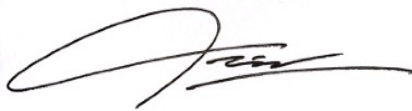
PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Maret 2021 sampai dengan bulan November 2021 dengan judul **“Kualitas Layanan Pegadaian Digital Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pondok Labu”**. Pada kesempatan kali ini penulis sampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., MOS., CPM dan Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Alm. Bapak Setu Setiono, Ibu Atin Kartini, Agil Dwi Patra serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ratu Aisyah yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman pegawai Pegadaian Cabang Pondok Labu yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 5 Januari 2022



Aziz Setyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
PENGESAHAN	vi
BERITA ACARA UJIAN TESIS	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
II.1 Landasan Teori	7
II.1.1 Pemasaran Digital.....	7
II.1.2 Perilaku Konsumen	8
II.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
II.1.4 Kualitas Layanan	12
II.1.4.1 Keandalan	13
II.1.4.2 Efisiensi	14
II.1.4.3 Keamanan/Privasi	15
II.1.4.4 Responsivitas	16
II.1.4.5 Web Desain.....	17

II.2 Penelitian Yang Relevan.....	18
II.3 Kerangka Pemikiran	21
II.4 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
III.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
III.2.1 Populasi	27
III.2.2 Sampel.....	28
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data	28
III.3.1 Jenis Data	28
III.3.2 Sumber Data.....	29
III.3.3 Pengumpulan Data	29
III.4 Teknik Analisis Data.....	30
III.4.1 Analisis Deskriptif	30
III.4.2 Analisis Inferensial.....	31
III.4.2.1 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	31
III.4.2.2 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	32
III.4.2.3 Mengkontruksi Diagram Jalur	33
III.4.2.4 Konversi Diagram Jalur Ke Sistem Persamaan.....	34
III.4.2.5 Paramer Estimasi	34
III.4.2.6 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	35
III.4.2.7 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	41
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	41
IV.2.2 Deskriptif Data Penelitian.....	45
IV.3 Analisis Data Inferensial dan Pengujian Hipotesis	48
IV.3.1 Uji Validitas	49
IV.3.1.1 Model Indikator Formatif.....	49
IV.3.1.2 Model Indikator Reflektif.....	50
IV.3.2 Uji Reliabilitas	52

IV.3.2.1 Model Indikator Formatif.....	52
IV.3.2.2 Model Indikator Reflektif.....	52
IV.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
IV.3.4 Pengujian Hipotesis	54
IV.4 Pembahasan.....	55
IV.4.1 Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
IV.4.2 Efisiensi Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
IV.4.3 Keamanan/Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
IV.4.4 Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
IV.4.5 Web Desain Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
V.1 Simpulan.....	61
V.2 Keterbatasan Penelitian	62
V.3 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	<i>Share of Non-Digital Respondents</i>	2
Gambar 2.	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Pegadaian Digital	4
Gambar 3.	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.	Langkah-langkah PLS	31
Gambar 5.	<i>Inner Model</i>	32
Gambar 6.	<i>Outer Model</i>	33
Gambar 7.	Diagram Jalur	34
Gambar 8.	Fitur Pegadaian Digital	40
Gambar 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Domisili	42
Gambar 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Gambar 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	43
Gambar 14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Operasionalisasi Pengukuran Variabel.....	26
Tabel 2.	Skala Likert	30
Tabel 3.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	36
Tabel 4.	Hasil Mean Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 5.	Hasil Mean Variabel Keandalan.....	45
Tabel 6.	Hasil Mean Variabel Efisiensi.....	46
Tabel 7.	Hasil Mean Keamanan/Privasi	47
Tabel 8.	Hasil Mean Variabel Responsivitas.....	47
Tabel 9.	Hasil Mean Variabel Web Desain	48
Tabel 10.	<i>Cross Loading</i>	49
Tabel 11.	<i>Variance Inflation Factor</i>	49
Tabel 12.	<i>Convergent Validity</i> Berdasarkan <i>Loading Factor</i>	50
Tabel 13.	<i>Average Variance Extracted</i>	51
Tabel 14.	Rata-rata <i>Outer Weight</i>	52
Tabel 15.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	52
Tabel 16.	Nilai <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i>	53
Tabel 17.	Hasil Uji T-Statistik.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesinoer Penelitian	69
Lampiran 2. Data Responden	74
Lampiran 3. Tabulasi.....	82
Lampiran 4. Hasil <i>Output Inner Model</i>	98
Lampiran 5. Hasil <i>Output Outer Model</i>	99
Lampiran 6. Hasil Olah Data PLS Formatif	100
Lampiran 7. Hasil Olah Data PLS Reflektif.....	101
Lampiran 8. Hasil Uji Statistik.....	103
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup	104